

**PENGARUH FAKTOR DEMOGRAFI DAN *PERSONALITY*  
TERHADAP KEAHLIAN DALAM END-USER  
COMPUTING (EUC)**

**Pada Karyawan Bisnis Ritel di Kodia Semarang**



**TESIS**

**Diajukan kepada Pengelola Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Diponegoro Semarang  
Untuk memenuhi salah syarat guna memperoleh  
Derajat Sarjana S-2 Magister Manajemen**

**Oleh:  
Boediono  
NIM C4AO98018**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAGEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2001**

**UPT-PUSTAK UNDIP**

## PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:  
**PENGARUH FAKTOR DEMOGRAFI DAN *PERSONALITY* TERHADAP  
KEAHLIAN KOMPUTER DALAM END-USER COMPUTING (EUC)**  
**Pada Karyawan Bisnis Ritel di Kodia Semarang**

yang disusun oleh Boediono, NIM C4AO98018  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 Agustus 2001  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing Utama



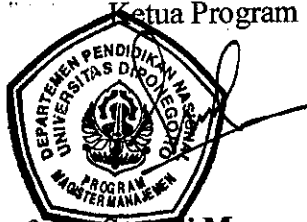
**DR. Imam Ghozali, Mcom Akt**

Pembimbing Anggota



**Dra. Nugroho SBM, MSP**

Semarang, 27 Agustus 2001  
Universitas Diponegoro  
Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen  
Ketua Program



**Prof. Dr. Suyudi Mangunwihardjo**



### *Sertifikat*

Saya, Boediono, yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program magister manajemen ini ataupun pada program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya berada di pundak saya.

Boediono  
27 Agustus 2001

## MOTTO

- Cinta dunia itu gelap, lampunya takwa
- Dosa itu gelap, lampunya taubat
- Kubur itu gelap, lampunya dua kalimah syahadat
- Akhirat itu gelap, lampunya amal shaleh
- Shirathal Mustaqim itu gelap, lampunya keyakinan
  - (Abu Bakar ra)

Dipersembahkan pada:

- Bapak (alm) & Ibu
- Rif'ah Dwi Astuti
- Rifqi Nugroho Adi
- Rani M S

## **ABSTRACT**

The computer-based of information technology applied in a corporation can be used to increase efficiency and productivity, and finally it can be a tool of competitive advantage. For applying computer, corporation needs a sum of employees that have ability for operate it. The aim of this research is to examine the influences of demography and personality factors to the expertise in EUC.

The sample of research are taken from three supermarkets in Semarang City, they are Sri Ratu Supermarket, ADA Supermarket and Harmoni Supermarket, from 100 responden that are given questionnaires only 60 that return the answer. The analytical tool that is used to process the data is regression analysis.

The results show that some variables at demography factors support hypothesis, they are age, sex, experience, and education doesn't support. The factors of personality that support are anticipation, pessimism, optimism, math anxiety and self confidence, and variables fear and intimidation do not support.

## Abstrak

Penerapan teknologi informasi, khususnya yang berbasis komputer diharapkan akan meningkatkan meningkatkan efesiensi dan produktivitas perusahaan yang pada akhirnya juga akan meningkatkan keunggulan kompetisi perusahaan dan untuk bisa mengaplikasikan komputer diperlukan karyawan yang memang ahli untuk itu. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh faktor demografi dan faktor *personality* terhadap keahlian dalam *EUC*.

Penelitian dilakukan dengan mengambil sampel terhadap 3 pasar swalayan di Kodia Semarang, pasaraya Sri Ratu, pasar swalayan Harmoni, dan pasar swalayan ADA, dan pengumpulan datanya dengan kuesioner. Dari jumlah 100 orang responden yang diberi kuesioner, 60 orang memberikan respon dengan menjawab dan mengembalikan, sisanya tidak memberikan respon sama sekali. Alat analisis yang digunakan untuk mengolah data adalah regresi berganda.

Hasil uji statistik menunjukan beberapa variabel pada faktor demografi mendukung hipotesis yang diajukan seperti umur, jenis kelamin, dan pengalaman sedangkan yang menolak hipotesis adalah variabel pendidikan. Variabel pada faktor *personality* yang mendukung hipotesis adalah *anticipation*, *pessimism*, *optimism*, *math anxiety* dan variabel kepercayaan pada diri sendiri, sedangkan yang tidak mendukung hipotesis adalah variabel-variabel *fear*, dan *intimidation*

## **Kata Pengantar**

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik meskipun untuk menyelesaikannya memerlukan waktu yang relatif lama. Tesis ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang disamping juga untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah.

Penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kemampuan karyawan yang berkaitan dengan komputer, mengingat peranannya yang sangat penting dalam rangka meningkatkan daya saing dan efisiensi perusahaan di era persaingan keras sekarang ini.

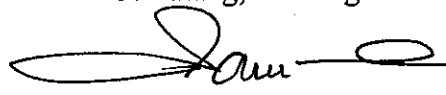
Tesis ini bisa diselesaikan tidak lepas dari bantuan banyak pihak dan pada kesempatan ini izinkanlah saya mengucapkan banyak terima kasih, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyudi Mangunwihardjo selaku Direktur Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Dr. Augusty Ferdinand, MBA selaku Pembantu Direktur Bidang Akademik Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Imam Gozali, Mcom Akt dan Drs. Nugroho SBM, MSP selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam penyusunan tesis ini.

4. Ibu Ana Dwikora, selaku Store Manajer Pasar Swalayan Harmoni yang telah memberikan ijin kepada karyawannya untuk dijadikan responden dalam penyusunan tesis ini.
5. Ibu Helen Mulyono, Manajer Pasar Swalayan ADA Jl. Majapahit Semarang yang telah memberikan ijin penulis untuk mendapatkan data penulisan tesis ini.
6. Bapak Hartono, selaku EDP Manajer Pasar Swalayan ADA yang telah memfasilitasi penulis guna menyebarkan kuesioner di Pasar Swalayan ADA..
7. Bapak General Manager Pasaraya Sri Ratu Jl. Pemuda yang telah memberikan iijin penulis untuk menyebarkan kuesioner
8. Bapak Prabowo dan Bapak Tripriyo yang telah meluangkan waktu untuk diskusi membahas tesis penulis.

Semoga Allah SWT membalas amal kebaikan Bapak-bapak dan Ibu-ibu sekalian, akhir kata penulis berharap tesis ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat memberikan sumbangan untuk ilmu pengetahuan.

Semarang, Agustus 2001



Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	li
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	iii
HALAMAN MOTO .....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS .....	10
2.1 Telaah Pustaka .....	10
2.1.1 Gambaran Umum Bisnis Ritel .....	10
2.1.2 Macam-macam Bisnis Ritel .....	11
2.1.3 Karakteristik Bisnis Ritel .....	12

2.1.4 Perencanaan Strategi Bisnis Ritel .....	13
2.1.5 Kelembagaan Bisnis Ritel .....	16
2.1.6 Lingkungan Bisnis Ritel .....	17
2.1.7 Jaman Teknologi Informasi .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.2.1 Faktor Demografi .....	26
2.2.2 Faktor <i>Personality</i> .....	28
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	30
2.3.1 Faktor Demografi .....	30
2.3.2 Faktor <i>Personality</i> .....	30
2.4 Hipotesis dan Defenisi Operasional Variabel .....	31
2.4.1 Hipotesis .....	31
2.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	34
BAB III METODE PENELITIAN .....	37
3.1 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	37
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.4 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	40
3.5 Pemberian Skor Dan Skala Variabel .....	40
3.6 Teknik Analisis .....	41
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
3.5.2 Uji Normalitas Data .....	44
3.5.3 Statistik Deskriptif .....	44

3.5.4 Gangguan pada Model .....	45
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS</b>	
DATA .....	46
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	46
4.1.1. Pasar Swalayan ADA .....	47
4.1.2. Pasaraya Sri Ratu .....	49
4.1.3. Pasar Swalayan Harmoni .....	51
4.2 Karakteristik Responden .....	52
4.2.1. Berdasarkan Umur .....	53
4.2.2. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4.2.3. Berdasarkan Pendidikan .....	55
4.2.4. Berdasarkan Pengalaman .....	57
4.3 Uji Statistik .....	58
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
4.3.2 Uji Normalitas Data .....	60
4.3.3 Gangguan pada Model .....	61
4.3.3.1. Uji Heteroskedastisitas .....	61
4.3.3.2. Uji Multikolonieritas .....	62
4.3.3.3. Uji Autokorelasi .....	63
4.3.4 Uji Hipotesis .....	63
4.3.4.1. Faktor Demografi .....	65
4.3.4.2. Faktor Personality .....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN APLIKASI KEBIJAKAN .....</b>	<b>69</b>

5.1 Pendahuluan .....	69
5.2 Kesimpulan masing-masing Hipotesis .....	69
5.3 Implikasi pada Teori-teori Manajemen .....	73
5.4 Implikasi pada Kebijakan Manajemen .....	74
5.5 Keterbatasan Penelitian .....	75
5.6 Agenda Penelitian Mendatang .....	76

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Luas Ruang Pusat Perbelanjaan se Jabotabek .....	2
Tabel 3.1	Skor Variabel .....	41
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	56
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman .....	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas .....	59
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4.7	Korelasi antar Variabel .....	62
Tabel 4.8	Hasil Analisis Regresi .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Elemen-elemen dari Strategi Ritel .....	15
Gambar 2.2	Rantai Komunikasi .....	23
Gambar 2.3	Skema Kerangka Teoritis .....	31
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Pasar Swalayan ADA .....	49
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Pasaraya Sri Ratu .....	51
Gambar 4.3	Struktur Organisasi Pasar Swalayan Harmoni .....	52
Gambar 4.4	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ..	54
Gambar 4.5	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Gambar 4.6	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	56
Gambar 4.7	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman .....	58
Gambar 4.8	Hasil Uji Normalitas .....	61
Gambar 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
LAMPIRAN B	Data Penelitian
LAMPIRAN C	Hasil Analisis Regresi Berganda
LAMPIRAN D	Daftar Pertanyaan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Didalam bab satu akan dibahas latar belakang mengapa penelitian ini dilakukan, dengan cara memberikan alasan-alasan dan contoh-contoh data yang melatarbelakangi alasan tersebut, kemudian juga perumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian, serta tujuan dan kegunaan penelitian.

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Sampai dengan tahun 1996, prediksi perekonomian Indonesia masih didominasi oleh harapan tentang pertumbuhan ekonomi yang tinggi. Akibatnya bisnis apapun yang dijalankan terlihat menarik, tidak terkecuali usaha atau bisnis eceran (ritel). Hal ini terlihat dari masuknya banyak pengusaha ritel asing ke Indonesia, dan juga semakin ekspansifnya para pengusaha nasional sendiri dalam bisnis ini. Pengusaha tampaknya tidak ragu dengan prospek bisnis ritel setelah melihat beberapa indikator kinerja industri, seperti tingkat hunian pusat perbelanjaan, pertumbuhan luas ruang pusat belanja dan omset bisnis eceran. Sebagai gambaran sampai dengan tahun 1995 tingkat hunian pusat perbelanjaan di Jabotabek diatas 41 % % seperti terlihat pada table 1.1, sedangkan omset bisnis eceran menurut Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (APRINDO) diperkirakan tumbuh sekitar 20 % pertahun.



**Tabel 1.1. Luas Ruang Pusat Perbelanjaan  
Se Jabotabek**

<b>Tahun</b>	<b>Tambahan Ruang ( M<sup>2</sup> per thn )</b>	<b>Akumulasi Ruang</b>	<b>Tingkat Hunian</b>
1990	112.576	196.256	91 %
1991	228.140	424.396	94 %
1992	71.500	495.896	88 %
1993	203.745	699.641	87 %
1994	42.300	741.941	92 %
1995	359.400	1.101.341	89 %

Sumber : Sumiyarto

Tetapi krisis ekonomi telah berdampak terhadap penurunan kinerja bisnis sejak tahun 1997 sampai sekarang pertengahan tahun 2001 tidak terkecuali sektor perdagangan eceran (ritel), turunnya tingkat pendapatan golongan menengah, yang selama ini menjadi konsumen andalan bagi sektor ritel telah menciutkan pembeli potensial sektor ini. Krisis juga telah mengubah perilaku konsumen yang selama ini sering didominasi oleh faktor emosional menjadi konsumen yang semakin rasional. Perkembangan bisnis ritel tidak terlepas dari pengaruh tiga faktor utama, yaitu: ekonomi, demografi, dan sosial budaya. Faktor ekonomi yang menunjang industri ini terutama adalah pendapatan per kapita penduduk Indonesia, faktor demografi yaitu peningkatan penduduk Indonesia, sedangkan faktor sosial budaya seperti terjadinya perubahan gaya hidup dan kebiasaan berbelanja.

Cobaan yang menimpa perusahaan-perusahaan di sektor ritel terlihat semakin berat karena dampak ikutan dari krisis ekonomi, yaitu:

1. terjadinya kerusuhan masal dimana banyak gerai perusahaan ritel menjadi korban dan terpaksa ditutup.
2. masuknya perusahaan-perusahaan ritel asing (sering disebut dengan hypermarket), memaksa peritel lokal untuk mengkaji ulang strateginya dan munculnya isu *dumping price*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sumiyarto (2000), dengan melihat beberapa indikator seperti penjualan dan laba operasi hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Posisi ranking berdasarkan penjualan

Berdasarkan indikator penjualan, posisi perusahaan-perusahaan dalam sektor ritel selalu berada diatas posisi sektor perdagangan besar kecuali untuk semester pertama di tahun 1999, tetapi terdapat kecenderungan penurunan kinerja berdasarkan penjualan sudah tampak sejak tahun 1995 jauh sebelum perekonomian mengalami krisis. Para pioner seperti Hero dan Matahari mulai menghadapi banyak pesaing yang merupakan peritel nasional yang betul-betul baru, pedagang besar (grosir) yang terjun di sektor ritel maupun peritel asing yang bekerjasama dengan peritel lokal. Tercatat nama peritel nasional yang turut meramaikan sektor ritel seperti Ramayana (1983) dan Cahaya (1988). Sedangkan di kelompok peritel *joint venture* tercatat nama seperti Metro dan Sogo yang mulai masuk pada era tahun 1990. Pada masa yang lebih kurang sama terdapat pula perkembangan jenis usaha perdagangan baru yaitu toko grosir, diawali oleh grosir bernama Trims Multi grosir yang didirikan oleh kelompok Mantrust pada tahun 1999 jenis usaha ini berangsur menjadi semacam gerai *semi-wholesaler* karena target konsumennya bukan hanya pedagang eceran tetapi juga konsumen akhir.

## 2. Posisi ranking berdasarkan laba operasi

Berdasarkan laba operasi, posisi superior dari sektor ritel tampak hanya dinikmati pada tahun 1995, karena setelah itu posisi sektor ritel mulai disusul oleh sektor perdagangan besar. Upaya peningkatan posisi tampak terjadi pada tahun 1997 namun pada tahun berikutnya cenderung malah menurun sementara posisi sektor perdagangan besar malah semakin baik.

Industri Ritel di Indonesia saat sekarang dan masa yang akan datang tampaknya masih harus menghadapi masa-masa yang penuh dengan tantangan, hal ini seperti telah disebutkan diatas, salah satunya disebabkan karena kehadiran pengusaha ritel asing dengan kekuatan modal, kemampuan manajemen dan kecanggihan teknologinya, disamping juga turunnya daya beli masyarakat yang disebabkan karena kondisi perekonomian kita yang sampai saat ini belum pulih kembali seperti semula.

Perkembangan industri ritel di Indonesia tampaknya juga dipengaruhi oleh praktik usaha serupa di negara maju terutama pengaplikasian teknologi dalam operasi. Aplikasi komputer tidak lagi merupakan suatu alat untuk meningkatkan daya saing karena meningkatnya efesiensi, mengurangi tingkat kesalahan hitung, meningkatkan jumlah pelanggan yang dapat dilayani atau mempercepat waktu pelayanan tetapi telah menjadi prasyarat (*minimum requirement*) yang harus dipenuhi untuk menjadikan bisnis ritel sebagai bisnis yang modern. Teknologi komputer di bisnis ritel terutama diterapkan di tiga bidang, yaitu dalam manajemen toko, logistik, dan distribusi. Bentuk persaingan dalam bisnis ritel di Indonesia dimasa yang akan datang akan berupa (Sumiyarto,1998):

1. Persaingan di masa yang akan datang akan diwarnai oleh upaya untuk berfikir lebih strategis (*think smarter instead of work harder*)

2. Persaingan akan semakin unik karena persaingan yang terjadi disamping dengan usaha yang sejenis juga dengan pengusaha ritel yang berlainan jenis, seperti *super market* disamping bersaing dengan *supermarket* juga dengan *department store*, *superstore*, toko kulakan.
3. Dengan semakin banyaknya pemain dalam usaha ritel, pengusaha ritel dituntut untuk makin efisien. Aplikasi sistem operasi toko dengan komputer, seperti *Point of Sales (POS)*, *Electronic Data Interchange (EDI)*, dan *EFT (Electronic Fund Transfer)* merupakan hal yang membantu dalam peningkatan efisiensi.
4. Tantangan yang dihadapi pengusaha ritel berikutnya adalah peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Peningkatan SDM ini diperlukan bukan hanya untuk menyesuaikan diri dengan aplikasi teknologi baru yang diterapkan tetapi juga untuk memberikan pelayanan kepada konsumen yang lebih baik.

Perusahaan selalu dituntut untuk dapat menciptakan keunggulan kompetisi atas para pesaingnya. Keunggulan kompetisi suatu perusahaan dapat dihasilkan salah satunya melalui kepemilikan sumber daya yang mempunyai sifat sebagai berikut (Barney, 1991):

1. Berharga (*Valuable*)
2. Jarang (*Rare*)
3. Apabila ditiru maka hasilnya tidak bisa sempurna (*Imperfectly Imitable*)
4. Apabila digantikan dengan barang lain, maka hasilnya pun juga tidak bisa sempurna (*Imperfectly substitutable*)

Salah satu sumber daya perusahaan yang dapat dijadikan keunggulan bersaing adalah dengan dimilikinya suatu sistem informasi yang baik di perusahaan tersebut. Didalam sistem informasi yang baik tersebut terdapat 2 hal yang sangat penting yaitu

sumber daya manusia dan alat (komputer). Mulyadi (1998), mengatakan bahwa masyarakat sekarang tidak lagi berada pada era *hard otomation* dimana pada era ini apa yang harus dikerjakan (*what to do*) dan bagaimana mengerjakannya (*how to do*) telah disetel didalam mesin, akibatnya pekerja tidak memiliki kebebasan didalam memilih apa yang harus dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. *Hard otomation* hanya memerlukan pekerja yang trampil dan terdapat keterpisahan antara pekerja dan alat produksinya. Sekarang kita berada di dalam era teknologi informasi yang bersifat *smart technology*, yang didalamnya dimanfaatkan secara luas dan intensif di hampir semua aspek kehidupan terutama didalam lingkungan bisnis guna mendapatkan keunggulan kompetisi usahanya. *Smart technology* tidak menentukan apa yang harus dikerjakan oleh pekerja, apalagi menentukan bagaimana mengerjakannya.

Komputer tidak dapat berjalan kalau tidak ada perangkat lunaknya. Untuk dapat menjalankan perangkat lunak, diperlukan ketrampilan tertentu. Dengan kata lain *smart technology* tidak akan menghasilkan apapun ditangan orang yang tidak menguasai *knowledge* atau pengetahuan, jadi *smart technology* harus dijalankan oleh *smart people* yaitu orang yang disamping memiliki ketrampilan tinggi, juga memiliki pengetahuan tinggi yang diperoleh dari pendidikan formal, serta kapasitas untuk belajar dan memperoleh pengetahuan tambahan. Sistem Informasi yang berbasis komputer adalah satu alat yang sangat penting peranannya untuk menciptakan daya saing perusahaan, atau paling tidak bagi para karyawan akan meningkatkan kinerja yang lebih baik (Dalyono, 1999). Dengan Sistem Informasi yang berbasis komputer tersebut perusahaan diharapkan akan mampu menggali potensi dirinya secara optimal dalam rangka meraih keunggulan dalam persaingan. Sistem informasi adalah suatu sistem mesin-orang yang terintegrasi

untuk menghasilkan informasi guna mendukung fungsi-fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Sistem tersebut memanfaatkan perangkat keras dan perangkat lunak komputer, prosedur-prosedur, model analisis, perencanaan, teknik pengambilan keputusan dan basis data (Davis dan Olson, 1987).

Dari apa yang dikatakan oleh Davis dan Olson maka terlihat bahwa komputer sangatlah penting peranannya didalam suatu sistem informasi. Pentingnya peranan komputer tersebut disebabkan karena:

1. Kemampuannya yang dapat melakukan perhitungan dengan cepat, teliti dan andal
2. Dapat menyimpan dan mengolah data dalam jumlah yang besar
3. Dapat bekerja dengan sistem *self controlled* (otomatis)

Manusia yang menjalankan komputer didalam rangka membantu menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya dikategorikan sebagai *EUC (End User Computing)*, oleh karena itu sumber daya manusia di perusahaan terutama yang berkaitan dengan komputer harus dikelola secara efektif, dan itu harus dimulai dari saat rekrutmen sumber daya tersebut. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif mempengaruhi tidak hanya biaya yang dikaitkan dengan pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga produktivitas dan efektivitas organisasi. Menurut Henry Simamora (1995) didalam melakukan seleksi terhadap karyawan baru salah satu yang harus dipertimbangkan adalah unsur reliabilitas, yang maksudnya adalah teknik pengukuran karakteristik pribadi calon karyawan harus stabil dan konsisten.

## 1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada uraian di atas, maka terlihat bahwa kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) dan kecanggihan teknologi (komputer) memegang peranan yang sangat penting didalam industri ritel, oleh karena itu pihak manajemen didalam melakukan rekrutmen calon karyawan terutama yang akan ditempatkan di bagian yang berkaitan dengan komputer harus dapat mendeteksi dan memperhatikan faktor-faktor yang kemungkinan berpengaruh terhadap kualitas SDM tersebut. Dan pertanyaan yang akan diangkat didalam penelitian ini adalah, apakah:

1. faktor demografi yang meliputi variabel umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pengalaman dalam menggunakan computer,
2. faktor *personality*, yang meliputi variabel *computer anxiety (fear dan anticipation)*, *computer attitude (pessimism, optimism, intimidation)*, *math anxiety* dan rasa percaya diri (*self confidence*)

mempunyai pengaruh terhadap keahlian *EUC (End User Computing)* ?.

Dengan dapat diketahuinya pengaruh faktor-faktor tersebut atas calon karyawan yang nantinya ditempatkan pada bagian yang berkaitan dengan komputer, diharapkan produktivitas dan kualitas pekerjaan dapat diperoleh semaksimal mungkin atau dengan kata lain implikasi strategiknya manajemen dapat menempatkan *the right man in the right place*.

### **1.3. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN**

#### **1.3.1. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh faktor demografi terhadap keahlian personil *End-User Computing* di bisnis ritel di Kodia Semarang.
2. Menganalisis pengaruh antara faktor *personality* dengan keahlian personil *End-User Computing* di bisnis ritel di Kodia Semarang.

#### **1.3.2. KEGUNAAN PENELITIAN**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan ilmiah kepada manajemen bisnis ritel di Kodia Semarang, mengenai factor-faktor demografi dan *personality* yang berpengaruh terhadap keahlian dalam *End-user Computing (EUC)*.
2. Dapat digunakan sebagai bahan kajian empirik dan acuan dalam pengembangan ilmu manajemen
3. Mendorong peneliti lain untuk dapat melanjutkan dan mengembangkan serta menyempurnakan penelitian ini dimasa yang akan datang.



## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai telaah pustaka atau landasan teori yang diambil dari literatur-literatur yang relevan dengan penelitian, yang akan dipakai sebagai dasar untuk menentukan hipotesis, dan untuk menyederhanakan pemahaman tentang telaah pustaka atau landasan teori, disajikan juga kerangka berfikir teoritisnya, berdasarkan landasan teori yang ada diajukan hipotesis-hipotesis yang akan diuji beserta definisi operasional variabelnya.

#### **2.1. TELAAH PUSTAKA**

##### **2.1.1. GAMBARAN UMUM BISNIS RITEL**

Bisnis Ritel meliputi seluruh aktivitas yang melibatkan penjualan barang dan jasa langsung pada konsumen. Pertumbuhan cabang perusahaan-perusahaan ritel di Indonesia cukup pesat, walaupun kondisi ekonomi secara nasional belum begitu menggembirakan. Perusahaan tersebut ada yang dimiliki oleh perseorangan, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), sampai yang dimiliki oleh perusahaan asing. Hal ini barangkali disebabkan oleh pemikiran mereka bahwa bisnis ritel masih mempunyai prospek yang cerah di Indonesia mengingat penduduknya yang banyak dan tingkat pendapatannya yang relatif masih baik meskipun didera oleh krisis ekonomi. Pada era sekarang bisnis ritel telah mengalami perubahan yang sangat pesat, hal ini terlihat dengan terjadinya peralihan konsep toko-toko kecil menjadi toko yang skala nasional dan internasional dalam bentuk pusat-pusat perbelanjaan modern, pasar swalayan, maupun toko serba ada. Dengan semakin pesatnya pertumbuhan jumlah perusahaan yang bergerak dalam bisnis ritel,

maka persaingan di bidang pemasaran pun juga semakin keras. Bagi bisnis ritel yang tidak siap mengantisipasi masuknya pendatang baru dengan penampilan yang lebih menarik, teknologi modern serta manajemen yang lebih baik maka kemungkinan besar akan kalah bersaing. Pengelolaan tidak cukup sekedar membuka toko dan mempersiapkan barang-barang serta mengikuti perkembangan teknologi pemasaran agar dapat berhasil dan mempunyai keunggulan bersaing.

Ritel pada dasarnya merupakan tahapan akhir dalam suatu saluran distribusi yang membentuk bisnis dan orang-orang yang terlibat dalam suatu pergerakan fisik dan transfer kepemilikan barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Dalam saluran distribusi, ritel memainkan peranan yang penting sebagai penengah antara produsen, agen dan para pemasok serta para konsumen akhir.

Secara teoritis, bisnis eceran setidaknya mampu menciptakan dua kegunaan sekaligus (Budhi W Soetjipto, 1998), yaitu:

1. Kegunaan waktu, karena kemampuannya dalam menyediakan barang dan jasa yang kita butuhkan pada saat yang tepat.
2. Kegunaan tempat, karena kemampuannya dalam menyediakan barang dan jasa yang kita butuhkan ditempat yang benar-benar kita jangkau.

### **2.1.2. MACAM-MACAM BISNIS ECERAN**

Pada dasarnya terdapat 4 macam bisnis eceran (Usaman Thoyib, 1998), yaitu:

1. Bisnis eceran yang menawarkan beragam barang dengan harga murah untuk menarik sebanyak mungkin pembeli. Ada empat cara minimalisasi harga yang umum diterapkan, yaitu: menekan margin laba dengan harapan dapat dikompensasi oleh

volume penjualan yang tinggi, menawarkan barang dengan kualitas kelas dua atau tiga, atau menerapkan sistem keanggotaan.

2. Bisnis eceran yang menawarkan barang dengan jenis yang sangat terbatas untuk menarik segmen konsumen tertentu. Karena sifatnya yang eksklusif, maka tidak jarang barang ditawarkan dengan harga mahal.
3. Bisnis eceran yang menawarkan barang tidak melalui toko-toko eceran melainkan melalui katalog, internet, atau televisi.
4. Bisnis eceran yang menawarkan jasa, seperti bank, pialang saham, agen perjalanan, bengkel mobil dan binatu.

### **2.1.3. KARAKTER BISNIS RITEL**

Beberapa ciri khusus membedakan bisnis ritel dengan bisnis-bisnis yang lain, misalnya pada pasar bisnis ritel jumlah pembelinya sangat banyak namun volume pembelian masing-masing relatif kecil. Para konsumen di bisnis ritel didalam melakukan pembelian barang cenderung tidak melakukan perencanaan terlebih dahulu. Transaksi penjualan yang rendah menyebabkan pelaku bisnis ritel dapat mengontrol biaya-biaya transaksi secara ketat dan memaksimalkan jumlah konsumen untuk masuk ke tokonya, serta meningkatkan frekuensi penjualan secara lebih agresif. Karena banyaknya transaksi penjualan yang nilainya kecil, maka manajemen persediaannyapun sering menyulitkan para peritel.

Karakter lain dari bisnis ritel adalah, para konsumennya cenderung lebih suka melakukan transaksi pembelian dengan melakukan kunjungan ke toko, meskipun pihak perusahaan juga melakukan penjualan lewat kantor pos, televisi, maupun lewat telpon.

Mengingat sifatnya yang demikian tersebut, maka pihak pengelola bisnis ritel perlu mempertimbangkan faktor-faktor lokasi, transportasi, jam buka toko, jenis barang, tempat parkir dan juga promosi.

#### **2.1.4. PERENCANAAN DAN STRATEGI BISNIS RITEL**

Perusahaan-perusahaan ritel yang telah sukses menjadi acuan bagi mereka yang ingin mendirikan perusahaan ritel baru. Ada beberapa pendapat menarik yang dapat digunakan sebagai pegangan bagi pengusaha bisnis ritel baru, yaitu:

1. Pengusaha yang akan memasuki bisnis ritel harus mempunyai pengetahuan, pengalaman, kepercayaan diri, dan kesabaran berkaitan dengan bisnis tersebut.
2. Budaya perusahaan harus mencakup inovasi dan eksperimentasi. Pendapat atau opini harus selalu dicari dari berbagai sumber terutama mereka yang selalu berdekatan dengan konsumen.
3. Perencanaan bisnis yang dibuat harus mencakup beberapa tahun dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang mungkin berpengaruh.
4. Analisis kelemahan dan kekuatan harus selalu dilakukan secara jujur.
5. Sistem informasi manajemen terutama yang berbasis komputer harus dirancang secara serius. Sistem informasi ini harus memungkinkan para manajer mengakses informasi atas semua aktivitas perusahaan.
6. Sumber daya manusia yang berkualitas harus selalu menjadi fokus manajemen untuk selalu ditingkatkan, dan pelatihan selalu harus dilakukan.
7. Riset-riset pemasaran harus selalu dilakukan agar perusahaan selalu mengetahui kebutuhan konsumen secara tepat.

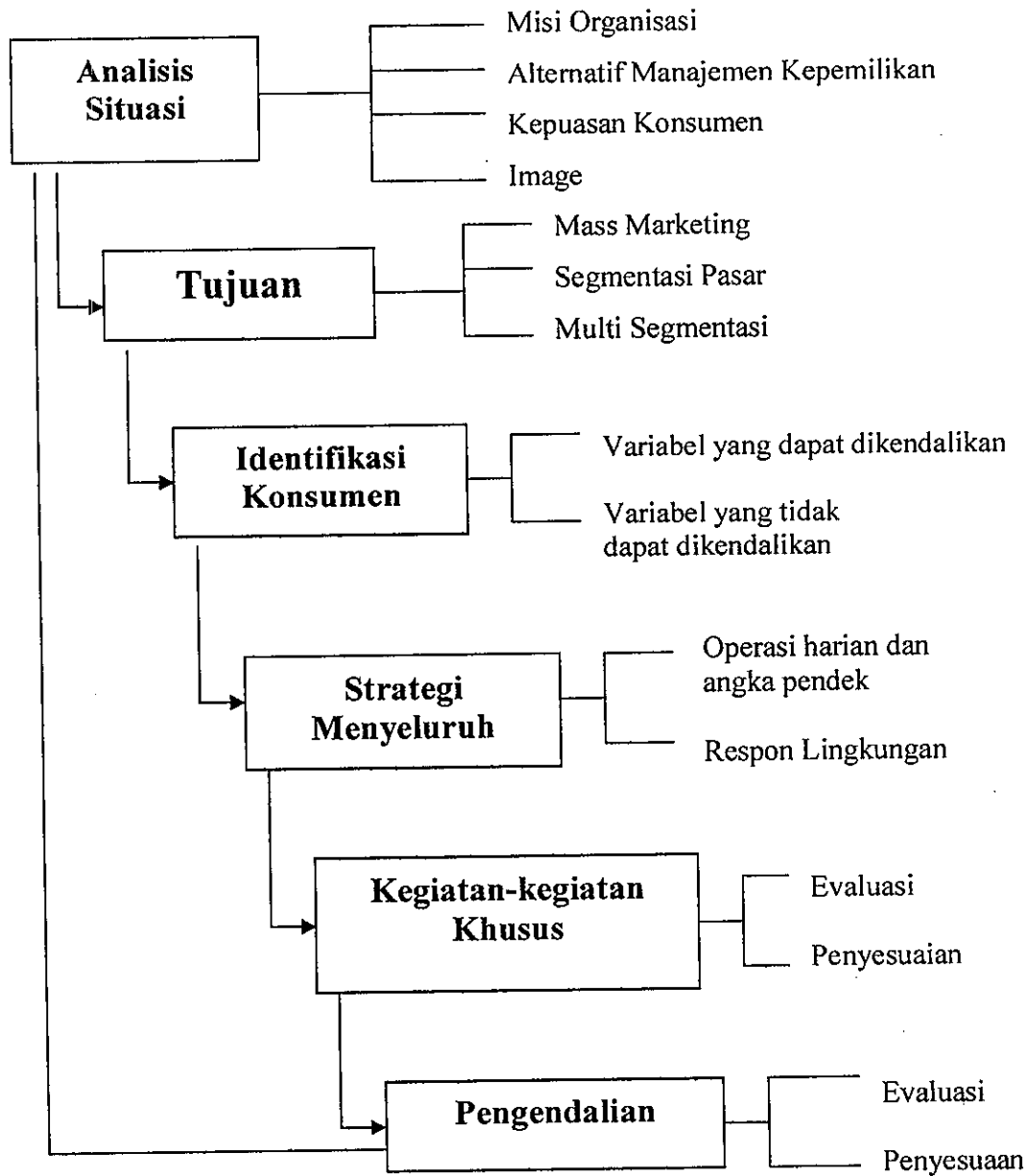
Strategi bisnis ritel merupakan suatu rencana keseluruhan atau kerangka kerja tindakan yang memberi arah kepada peritel didalam menjalankan usahanya. Didalam perencanaan menjabarkan misi, tujuan, pasar konsumen, kegiatan keseluruhan, kegiatan spesifik, serta mekanisme pengendaliannya sebagaimana terlihat pada gambar 2.1..

Perencanaan strategis bisnis ritel memiliki beberapa ciri, yaitu:

1. Perencanaan menyediakan analisis yang menyeluruh atas kebutuhan berbagai perusahaan ritel yang ada.
2. Perencanaan juga harus berisi tujuan bisnis ritel
3. Perencanaan harus juga berisi sesuatu yang berbeda yang dimiliki perusahaan dibandingkan dengan perusahaan lain yang sejenis.
4. Didalam perencanaan berisi hal-hal yang berkaitan dengan lingkungan hukum, lingkungan ekonomi dan juga kondisi pesaingnya.

Perencanaan bisnis dapat dijalankan oleh pemilik perusahaan, manajemen profesional, atau kombinasi keduanya.

**Gambar 2.1**  
**Elemen-elemen dari Strategi Ritel**



**Sumber : Usman Thoyib**

#### 2.1.5. KELEMBAGAAN BISNIS RITEL

Bisnis ritel sering mendapat banyak perhatian dan publikasi di berbagai media masa, baik surat kabar maupun elektronik. Hal-hal yang berkaitan dengan volume dan nilai penjualan, jenis barang disamping juga lapangan pekerjaan yang kemungkinan bisa diserap. Data-data tersebut dipelajari oleh berbagai pihak guna mendapatkan informasi tentang tren-tren bisnis ritel, yang pada akhirnya dipakai untuk pengambilan keputusan.

Pihak-pihak yang berkepentingan terhadap informasi bisnis ritel diantaranya adalah para peritel itu sendiri, para pemasok, lembaga pemerintah, lembaga keuangan. Para peritel membutuhkan informasi untuk berbagai macam tujuan, diantaranya untuk memperbaharui rencana-rencana bisnis dan merumuskan rencana baru, para pemasok membutuhkan informasi untuk menentukan jadwal produksi dan distribusi berdasarkan data-data terbaru, lembaga pemerintah membutuhkan informasi berkaitan dengan masalah perpajakan dan lapangan pekerjaan, dan lembaga keuangan membutuhkan informasi berkaitan dengan kredit yang diberikan baik kepada perusahaan ritel maupun kepada konsumennya..

Dengan terkumpulnya informasi tentang bisnis ritel, secara tidak langsung juga sangat membantu untuk mengklasifikasikan lembaga-lembaga ritel kedalam kategori-kategori yang mudah dimengerti. Pengklasifikasian organisasi ritel tidaklah mudah mengingat banyak suatu organisasi ritel yang melakukan kegiatan kedalam lebih dari kategori, seperti *department store* juga menjalankan bisnis pesanan melalui surat atau telpon.

Pada dasarnya organisasi ritel dapat diklasifikasikan kedalam beberapa kategori, (Usman Thoyib, 1998) sebagai berikut:

### 1. Lembaga ritel berdasarkan kepemilikan

Pengkategori ini lebih mengarah pada bagaimana perusahaan ritel ini dikendalikan, seperti kepemilikan perseorangan, kepemilikan perusahaan-perusahaan. Terdapat beberapa bentuk ritel berdasarkan kepemilikan seperti:

- a. Chain store
- b. Independen
- c. Franchise
- d. Koperasi konsumen

### 2. Kelembaga ritel berdasarkan jenis barang yang dijual

Kategori ini terdiri dari toko-toko berdasarkan jenis dan variasi barang yang dijual, termasuk diantaranya adalah toko barang umum dan toko barang khusus.

### 3. Kelembagaan ritel berdasarkan jasa yang ditawarkan

Dalam kategori ini perusahaan ritel diatur berdasarkan jasa yang ditawarkan kepada para konsumen.

## 2.1.6. LINGKUNGAN BISNIS RITEL

Dalam rangka mencapai dan mempertahankan keberhasilan jangka panjang, strategi yang dipilih oleh suatu perusahaan harus mengantisipasi dan merencanakan adanya perubahan pada lingkungan. Secara khusus perusahaan harus mampu mengidentifikasi kesempatan-kesempatan dan ancaman-ancaman disekitarnya. Suatu perusahaan perlu mengenali dan beradaptasi dengan lingkungannya agar dapat memenuhi pasar sasarnya dan bersaing dengan pesaingnya.



Lingkungan bisnis ritel dapat dibagi menjadi 2, yaitu:

1. Lingkungan internal

Tujuan utama suatu perusahaan didirikan adalah melayani dan memberikan kepuasan kepada konsumennya, untuk melaksanakan hal ini perusahaan perlu mempersiapkan kondisi internal yang akan mempengaruhi tujuan didirikannya perusahaan tersebut, seperti kebijakan pihak manajemen, pemilik, hubungan kerja dengan karyawan, serta hubungan dengan pemasok. Lingkungan internal dapat dikendalikan oleh pihak manajemen.

2. Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal sangat mempengaruhi eksistensi perusahaan dan tidak dapat dikendalikan oleh perusahaan, pihak manajemen hanya bisa mengurangi dampak negatif yang mungkin timbul. Lingkungan eksternal yang mempengaruhi perusahaan diantaranya adalah:

- a. Lingkungan demografis
- b. Lingkungan ekonomi
- c. Tren-tren gaya hidup
- d. Konsumerisme masyarakat
- e. Teknologi

### **2.1.7. JAMAN TEKNOLOGI INFORMASI**

Kita sekarang hidup dalam jaman teknologi informasi. Menurut Mulyadi (1999) teknologi informasi terdiri dari 3 komponen, yaitu : komputer, telekomunikasi, dan peralatan kantor elektronik. Jaman teknologi informasi ditandai oleh lima tren: tren

pergeseran dari *hard otomation technology* ke teknologi informasi (seringkali disebut dengan *smart technology*), tren pergeseran ke *knowledge-based works*, tren pergeseran ke *responsibility-based organization*, perdagangan berjalan melalui jalan elektronik, kekayaan lebih banyak dihasilkan dari *human assets* daripada *financial assets*, dan kekayaan intelektual menjadi kekayaan perusahaan yang paling berharga.

1. Tren pergeseran dari *hard automation technology* ke teknologi informasi.

Di masa lalu, masyarakat memenuhi kebutuhan produk dan jasa mereka dengan menggunakan teknologi *hard automation*. Sejak pertengahan abad XX, terjadi perubahan teknologi yang dimanfaatkan oleh masyarakat di dalam memenuhi kebutuhan produk dan jasa. Masyarakat sekarang berada di dalam jaman teknologi informasi, yang di dalamnya *smart technology* dimanfaatkan secara luas dan intensif di hampir semua aspek kehidupan. Kedua jenis teknologi tersebut memiliki karakteristik yang sangat berbeda satu dengan lainnya.

2. Tren pergeseran ke *knowledge-based works*

*Smart technology* hanya akan produktif di tangan pekerja yang memiliki pengetahuan memadai. Dengan *smart technology*, kreatifitas karyawan dalam menghasilkan nilai bagi pelanggan akan terpacu dan meningkat, sehingga produk dan jasa yang dihasilkan oleh karyawan akan sarat dengan kandungan pengetahuan. Dengan kandungan pengetahuan memadai produk dan jasa akan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Dengan semakin ekstensifnya pemanfaatan *smart technology* dalam bisnis, semakin banyak *knowledge workers* yang dibutuhkan untuk menjalankan *smart technology* dalam menghasilkan produk dan jasa bagi customer. Produk dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan sangat ditentukan oleh kandungan

pengetahuan yang dapat diwujudkan oleh personil melalui *smart technology* tersebut. Dengan semakin ekstensifnya pemanfaatan *smart technology* dalam operasi perusahaan, tren pekerjaan berubah menuju *knowledge-based works*. *Knowledge based works* memerlukan suasana kerja yang merangsang inovasi, toleran terhadap eksperimen hal yang baru, dan kesediaan manajemen untuk menerima kegagalan eksperimen.

### 3. Tren pergeseran ke *responsibility based organization*.

Didalam *information-based organization*, informasi yang dikumpulkan dan disimpan dalam database dapat diakses oleh siapa saja yang diberi wewenang untuk itu, sehingga memungkinkan siapa saja melakukan *informed judgement* dalam pengambilan keputusan. Di dalam *information-based organization*, setiap karyawan bertanggung jawab atas jalannya perusahaan. Mereka dapat memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan, melalui pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang dapat mereka akses dari *shared database*. *Information-based organization* seringkali disebut dengan *responsibility based organization*, yaitu suatu organisasi yang setiap anggotanya bertanggung jawab dalam menjadikan organisasinya sebagai *wealth creating organization*. Dalam kondisi ini kekuasaan (*power*) berada di tangan orang yang menguasai informasi, sehingga kekuasaan semacam ini disebut dengan *information-based power*.

### 4. Perdagangan berjalan menuju jalan raya elektronik

Pemanfaatan secara eketensif teknologi informasi dalam bisnis mengubah secara mendasar cara perusahaan melaksanakan bisnis. Transaksi bisnis menjadi tidak lagi dilaksanakan melalui kertas, namun dilaksanakan sepanjang jalan raya elektronik,

dengan memanfaatkan *shared database*, *electronic fund transfer*, *electronic data interchange*, *electronic commerce*. Sistem otorisasi berjenjang yang sangat berat mewarnai pelaksanaan transaksi bisnis dimasa lalu, digantikan dengan pemberdayaan karyawan dalam memanfaatkan informasi yang disimpan dalam *shared database*.

5. Kekayaan lebih banyak dihasilkan dari *human assets* daripada dari *financial assets*.

Sebagaimana telah diuraikan diatas, teknologi informasi hanya dapat produktif di tangan *knowledge workers*, melalui *knowledge* yang mereka kuasai, *knowledge workers* mendisain produk dan jasa yang cocok dengan kebutuhan pelanggan, memproduksi produk dan jasa secara *cost effective*, dan memasarkan produk dan jasa tersebut secara efektif kepada pelanggan. Dengan demikian produk dan jasa memiliki kandungan pengetahuan memadai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Produk dan jasa bersaing melalui kandungan pengetahuan yang terdapat di dalamnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Teknologi terutama yang berbasis komputer mempunyai peranan yang sangat penting didalam bisnis ritel terutama dengan kondisi persaingan yang sangat tinggi, dengan teknologi yang berbasis komputer tersebut akan dapat dihasilkan suatu sistem informasi yang dapat menghasilkan informasi yang berkaitan dengan operasi perusahaan secara cepat dan akurat, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan efesiensi dan kecepatan pelayanan kepada konsumennya, hampir semua peritel sudah menggunakan alat bantu komputer, yang perancangan piranti lunaknya hampir semua dipesan dari para perancang diluar perusahaan.

Ada lima golongan utama spesialis informasi (Mc Leod, Jr, 1996), yang bertanggung jawab mengembangkan dan memelihara sistem berbasis komputer, yaitu:

1. *Analisis Sistem (System Analyst)*

Tugasnya adalah bekerja sama dengan pemakai mengembangkan sistem baru dan memperbaiki sistem yang sekarang ada. Analisis sistem adalah pakar dalam mendefinisikan masalah dan menyiapkan dokumentasi tertulis mengenai cara komputer membantu memecahkan masalah.

2. *Pengelola database (Database Administrator)*

Tugasnya bekerjasama dengan pemakai dan analisis sistem menciptakan *database* yang diperlukan untuk menghasilkan informasi bagi pemakai. *Database* itu sendiri merupakan suatu kumpulan data komputer yang terintegrasi, diatur dan disimpan menurut suatu cara yang memudahkan pengambilan kembali.

3. *Spesialis jaringan (Network Specialist)*

Bekerja sama dengan analisis sistem dan pemakai membentuk jaringan komunikasi data yang menyatukan berbagai sumber daya komputer yang tersebar. Spesialis jaringan menggabungkan keahlian bidang komputer dan telekomunikasi.

4. *Programmer*

Menggunakan dokumentasi yang disiapkan oleh analisis sistem untuk membuat kode instruksi-instruksi yang menyebabkan komputer mengubah data menjadi informasi yang dibutuhkan oleh pemakai.

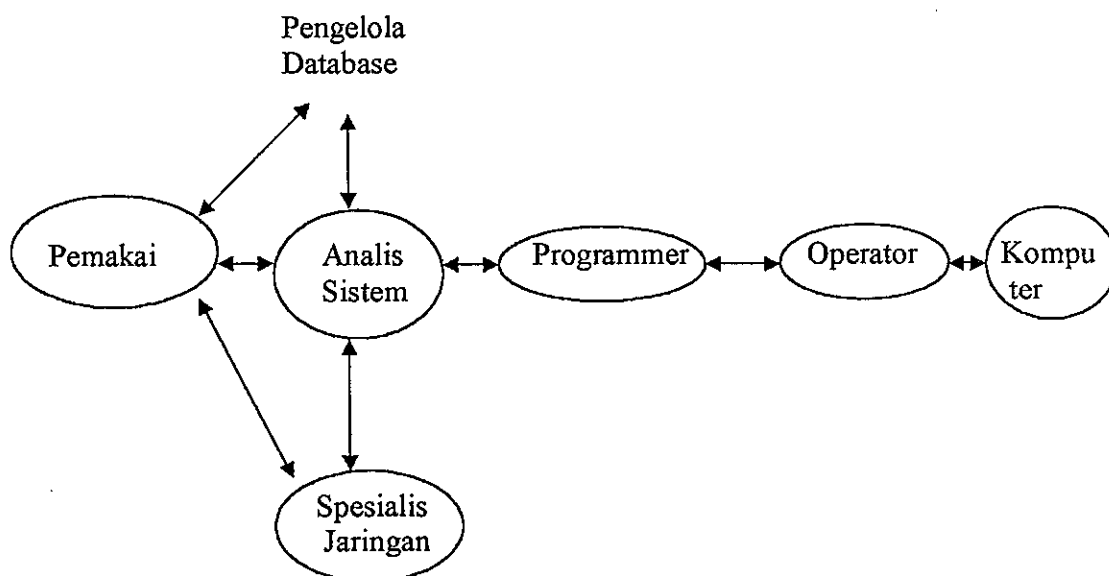
5. *Operator*

Mengoperasikan peralatan komputer berskala besar seperti *mainframe*, dan komputer mini. *Operator* memantau layar komputer, mengganti ukuran-ukuran kertas di

*printer*, mengelola perpustakaan media penyimpanan, serta melakukan tugas-tugas serupa lainnya.

Dari kelima golongan analis informasi rantai komunikasinya dapat digambarkan didalam gambar 2.2.

**Gambar 2.2**  
**Rantai Komunikasi**



**Sumber : Raymond Mc Leod Jr**

Peranan sumber daya manusia sangat penting didalam pengadaan sistem informasi berbasis komputer di bisnis ritel, didalam sistem informasi berbasis komputer terdapat istilah atau pengertian *end-user*, *end-user computing* dan beberapa pakar memberikan definisi yang bisa berbeda satu dengan lainnya walaupun maknanya sama.

Horrison dan Rainer (1992), membedakan pengertian *End-User* dengan *EUC (End User Computing)*. *End-User* adalah orang-orang yang berinteraksi dengan sistem informasi yang berbasis komputer hanya sebagai konsumen/pemakai atau orang-orang yang membutuhkan hasil dari aplikasi *software* untuk melaksanakan pekerjaannya,

sedangkan *EUC* adalah penggunaan komputer secara langsung oleh seseorang untuk menyelesaikan masalah yang memerlukan *Computer-based solution* dengan tepat atau dengan kata lain jika *End-User* benar-benar menggunakan sistem komputer untuk memperoleh hasil yang bermanfaat, maka disebut *EUC* (Parker, 1989).

*EUC* yang mengacu pada interaksi langsung aplikasi *software* dengan pihak manajerial, profesional, dan karyawan operasional lainnya, memerlukan adanya keahlian komputer memadai dari personil yang terlibat didalamnya. Nelson (1990) mengatakan bahwa kesuksesan penggunaan teknologi informasi sangat tergantung pada teknologi itu sendiri dan tingkat keahlian individu yang mengoperasikannya. Adanya keahlian yang memadai dari personil *EUC* menyebabkan aktivitas *EUC* yang meliputi pengolahan kata (*word processing*), komunikasi elektronik (*electronic communication*) dan aktivitas otomasi kantor lainnya dapat berjalan dengan baik, sehingga aplikasi teknologi yang berbasis komputer dapat memberikan manfaat bagi perusahaan. *EUC* berkembang dengan cepat karena adanya empat pengaruh (McLeod Jr, 1996):

1. Meningkatnya pengetahuan tentang komputer

Sejak awal dekade 1980-an banyak program-program pendidikan komputer baik di tingkat universitas maupun di pra universitas, dampaknya berbagai tingkatan manajemen terutama di tingkat bawah mulai diisi oleh orang-orang yang menguasai komputer dengan baik.

2. Antrian jasa informasi

Unit jasa penghasil informasi tidak dapat merespon cepatnya kebutuhan akan informasi yang harus diolah oleh komputer.

### 3. Perangkat keras yang semakin murah

Perkembangan *EUC* juga dipacu oleh perangkat keras yang semakin murah, sehingga orang yang bisa mempelajari komputer juga semakin banyak.

### 4. Perangkat lunak jadi

Tersedianya perangkat-perangkat lunak jadi yang cukup banyak dan dapat digunakan untuk mengatasi masalah-masalah dasar dan dapat menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan juga menjadi penyebab berkembangnya *EUC*.

## 2.2. PENELITIAN TERDAHULU

Beberapa hasil penelitian yang ada kaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah:

Zmud (1979) meneliti pengaruh perbedaan individual terhadap kesuksesan *MIS* (*Management Information System*). Zmud memadukan temuan-temuan empiris yang meneliti tentang cara perbedaan individual mempengaruhi kesuksesan *MIS*. Dalam penelitian tersebut, ia mengelompokkan perbedaan individual kedalam tiga kategori, yaitu: demografi, *personality* dan *cognitive style*. Dengan menggunakan analisis regresi berganda, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh faktor demografi, *personality* dan *cognitive style* terhadap keahlian dalam *EUC*.

Igbaria dan Parasuraman (1989), melakukan penelitian dengan menguji pengaruh karakteristik individual dan *computer anxiety* terhadap sikap pada mikrokomputer. Pengelompokan perbedaan individu yang digunakan sama dengan yang dilakukan oleh Zmud. Data yang dikumpulkan terhadap 166 orang manajer dari semua jenis industri,



dianalisis dengan menggunakan alat statistik *Path Analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara pendidikan dengan *computer anxiety*, *external locus of control* dan *math anxiety*. Umur, pendidikan, *external locus of control* dan *dimensi-feeling thinking* dari *cognitive style* mempunyai hubungan langsung dengan sikap terhadap mikrokomputer, sedangkan *math anxiety* dan *external locus of control* mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap sikap pada mikrokomputer, yaitu melalui *computer anxiety*.

Rifa dan Gudono (1999) meneliti pengaruh faktor demografi yang terdiri dari umur, jenis kelamin, dan pengalaman terhadap komputer dan *personality* yang terdiri dari *computer anxiety*, *computer attitude*, dan *math anxiety* terhadap keahlian dalam *End-User Computing* dengan menggunakan respondennya karyawan perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan, hasilnya menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara faktor demografi dan faktor *personality* terhadap keahlian dalam *EUC*, yang mana variabel perubahan keahlian dalam *EUC* yang dijelaskan oleh semua variabel prediktornya adalah sebesar 46 %. Di dalam penelitian ini disebutkan adanya keterbatasan yaitu bahwa semua respondennya dari lembaga perbankan, sehingga disarankan untuk penelitian lainnya sebaiknya menggunakan responden yang berbeda.

### **2.2.1. FAKTOR DEMOGRAFI**

Faktor demografi yang berpengaruh terhadap *EUC*, diantaranya adalah umur, jenis kelamin, pendidikan dan pengalaman.

### 1. Umur

Igbaria dan Parasuraman (1989) mengatakan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara umur dengan tingkat keahlian menggunakan komputer, juga dikatakan bahwa karyawan yang lebih tua mempunyai lebih sedikit pengetahuan dan pelatihan komputer, oleh karenanya mereka mempunyai sikap yang kurang baik terhadap komputer. Penemuan ini juga diperkuat oleh Harrison dan Rainer (1992) bahwa personil *EUC* yang lebih muda mempunyai tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang lebih tua.

### 2. Jenis kelamin

Dalam penelitiannya terhadap karyawan 55 perusahaan di Amerika Serikat, Gutek dan Bikson (1985) menemukan bahwa pria cenderung mempunyai keahlian komputer yang lebih baik daripada wanita dalam pekerjaannya, sehingga penggunaan komputer telah menjadi kegiatan yang berorientasi pada pria. Temuan ini juga diperkuat oleh Harrison dan Rainer (1992) yang mengatakan bahwa personil *EUC*. Pria mempunyai keahlian komputer yang lebih tinggi daripada wanita.

### 3. Pendidikan

Berdasarkan penelitian Davis dan Davis (1990) telah ditemukan bahwa *end-user* dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dapat melaksanakan pelatihan dengan lebih baik daripada *end-user* yang berpendidikan lebih rendah, temuan ini juga diperkuat oleh Harrison dan Rainer (1992) mengenai adanya pengaruh tingkat pendidikan terhadap *end-user computing*.

#### 4. Pengalaman

Menurut Harrison dan Ranier (1992) ditemukan kenyataan bahwa orang yang mempunyai pengalaman dibidang komputer mempunyai keahlian yang lebih tinggi dari orang yang tidak mempunyai pengalaman, demikian juga dengan Levin dan Gordon (1989) mengemukakan bahwa orang yang mempunyai komputer sendiri lebih termotivasi untuk mengenal komputernya dan memiliki sikap yang lebih berpengaruh terhadap komputer daripada yang tidak memiliki komputer.

#### 2.2.2. FAKTOR PERSONALITY

Menurut Igbaria dan Parasuraman (1989), faktor-faktor ini merefleksikan perasaan atau emosi individu mengenai komputer dan penggunaannya. Faktor ini meliputi berbagai jenis atau tipe keinginan dan sikap, yaitu:

1. *Computer Anxiety*, didefinisikan sebagai kecenderungan seseorang menjadi susah, khawatir atau ketakutan mengenai penggunaan komputer dimasa sekarang atau dimasa yang akan datang (Igbaria dan Parasuraman, 1989). *Computer anxiety* sebenarnya juga menunjukkan suatu *stress* tertentu, karena berasosiasi dengan kepercayaan yang negatif mengenai komputer, masalah-masalah dalam menggunakan komputer dan penolakan terhadap mesin. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa *computer anxiety* mempunyai pengaruh negatif terhadap *attitudes* dan terhadap keahlian dalam *EUC* (Harrison dan Rainer, 1992), hasil ini juga diperkuat oleh temuan Heinssen (1987), yang menemukan bahwa mahasiswa-mahasiswa

perguruan tinggi dengan *computer anxiety* yang lebih tinggi mempunyai hasil kinerja yang daripada mahasiswa yang mempunyai *computer anxiety* yang lebih rendah.

2. *Computer attitudes*, menunjukkan reaksi atau penilaian seseorang terhadap komputer berdasarkan kesenangan atau ketidaksenangan terhadap komputer. Dengan kata lain secara umum *attitude* menunjukkan perasaan kesenangan atau ketidaksenangan seseorang terhadap beberapa stimulus. Arndt (1985) mengungkapkan hubungan antara sikap dengan penggunaan komputer, dimana subyek yang memiliki sikap positif terhadap komputer lebih banyak menggunakan komputer daripada subyek yang bersifat pesimis, demikian juga dengan Igbaria (1990) mengatakan bahwa sikap terhadap komputer mempunyai pengaruh terhadap penggunaan dan sukses atau gagalnya suatu sistem komputer. *Math Anxiety*, menunjukkan ketakutan dan kecemasan seseorang terhadap matematika. *Math anxiety* didefinisikan sebagai terdapatnya rasa tegang dan cemas atau khawatir yang mengganggu manipulasi angka-angka dan pemecahan masalah-masalah matematis (Richardson dan Suinn, 1972). Harrison dan Rainer (1992) menemukan bahwa personil *EUC* yang mempunyai tingkat *math anxiety* yang rendah mempunyai tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang mempunyai tingkat *math anxiety* tinggi.

Kepercayaan pada diri sendiri, merupakan sifat yang dimiliki oleh seseorang yang selalu berusaha dalam melakukan sesuatu yakin dapat dilakukan dengan kemampuan dirinya sendiri.

Melengkapi penelitian yang sudah dilakukan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis keahlian *End-User Computing* dengan menggunakan responden yang bekerja di industri ritel dan dengan menambahkan satu variabel lain yaitu

kepercayaan pada diri sendiri (*self confidence*). Dengan penelitian ini diharapkan akan juga dapat diketahui berpengaruh tidaknya faktor-faktor demografi dan *personality*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mempunyai implikasi strategik dalam rangka menentukan *the right man in the right place*.

## **2.3. KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**

Faktor-faktor yang akan diteliti kemungkinannya mempunyai pengaruh terhadap *End User Computing (EUC)* terdiri dari faktor demografi dan faktor *personality* yang skemanya dapat dilihat pada gambar 2.3.

### **2.3.1. FAKTOR DEMOGRAFI**

Variabel-variabel yang termasuk didalam faktor demografi ini terdiri dari umur, jenis kelamin, pendidikan dan pengalaman.

### **2.3.2. FAKTOR PERSONALITY**

Variabel-variabel yang termasuk di dalam faktor *personality* ini seperti dijelaskan diatas menggambarkan perasaan atau emosi individu mengenai komputer dan penggunaannya. Variabel ini meliputi berbagai tipe keinginan dan sikap.

#### **1. Computer Anxiety**

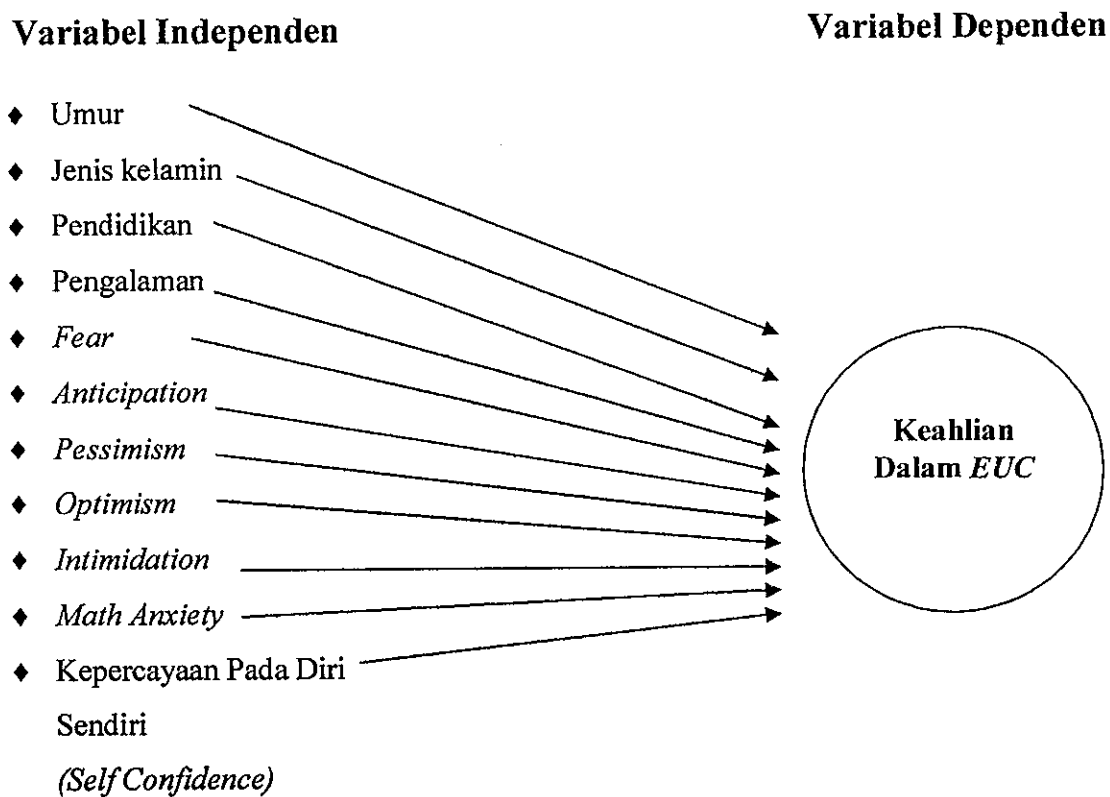
- a. *Fear*
- b. *Anticipation*

#### **2. Computer Attitudes**

- a. *Pessimism*
- b. *Optimism*

- c. *Intimidation*
- d. *Math Anxiety*
- e. Kepercayaan Pada Diri Diri (*Self Confidence*)

**Gambar 2.3**  
**Skema Kerangka Teoritis**



## 2.4. HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

### 2.4.1. HIPOTESIS

Berdasarkan pada kerangka pemikiran teoritis diatas, maka dapat diajukan hipotesis (H) sebagai berikut:

1. H1

Personil EUC yang lebih muda akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil EUC yang lebih tua.

2. H2

Personil EUC pria akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil EUC wanita.

3. H3

Personil EUC yang berpendidikan lebih tinggi akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil EUC dengan pendidikan yang lebih rendah.

4. H4

Personil EUC yang berpengalaman akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil EUC yang kurang berpengalaman.

5. H5

Personil EUC yang memiliki tingkat ketakutan (*fear*) yang relatif rendah terhadap komputer, akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil EUC yang memiliki ketakutan (*fear*) yang relatif tinggi.

6. H6

Personil EUC yang memiliki tingkat keyakinan dan kesenangan yang relatif tinggi terhadap ide pembelajaran komputer (*anticipation*), akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil EUC yang memiliki keyakinan dan kesenangan yang relatif rendah.

7. H7

Personil EUC yang memiliki sikap pesimis yang relatif rendah terhadap komputer akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil EUC yang memiliki sikap pesimis yang relatif tinggi.

8. H8

Personil EUC yang memiliki sikap optimis yang relatif tinggi terhadap komputer akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil EUC yang memiliki sikap optimis yang relatif rendah.

9. H9

Personil EUC yang memiliki kepercayaan yang relatif rendah bahwa komputer menakutkan (*intimidation*) akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil EUC yang memiliki kepercayaan yang relatif tinggi.

10. H10

Personil EUC dengan tingkat *math anxiety* yang relatif rendah akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil EUC dengan tingkat *math anxiety* yang relatif tinggi

11. H11

Personil EUC yang mempunyai kepercayaan pada diri sendiri yang relatif tinggi akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil EUC yang mempunyai kepercayaan pada diri sendiri yang relatif rendah.



## **2.4.2. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL DAN PENGUKURANNYA**

### ***1. Variabel Dependen***

Keahlian *End-User Computing* (EUC) yaitu pengetahuan dan keahlian didalam menggunakan komputer.

Keahlian komputer responden diukur dengan *Computer Self-Efficacy Scale* (CSE) yang dikembangkan oleh Murphy (1989). Skala ini terdiri dari 32 item. Tingkat reliabilitas internal skala ini dilaporkan oleh Harrison dan Rainer (1992) sebesar .95

### ***2. Variabel Independen***

Variabel Independen ini terdiri dari 2 faktor, yaitu faktor Demografi dan faktor *Personality*, sedangkan kedua faktor tersebut terdiri dari beberapa sub variabel.

#### **a. Demografi**

- Umur : umur responden yang dinyatakan dalam tahun
- Jenis Kelamin : jenis kelamin dari responden, yang diberi kode 0 = perempuan dan 1 = laki-laki
- Pendidikan : tingkat pendidikan responden, yang diklasifikasikan sebagai berikut:  
1 = SLTA, 2 = Diploma 3, 3 = S1, 4 = S2
- Pengalaman : lamanya responden menggunakan komputer, yang dinyatakan dalam bulan.

## **b. *Personality***

Faktor ini terdiri dari:

***Computer Anxiety*** : yaitu berkaitan dengan kecemasan terhadap komputer, variabel ini dibagi menjadi 2, yaitu:

***Fear*** : berkaitan dengan kekhawatiran atau ketakutan berkaitan dengan penggunaan komputer

***Anticipation*** : keyakinan dan kesenangan dengan ide pembelajaran dan penggunaan komputer

Variabel-variabel ini diukur dengan *Computer Anxiety Rating Scale* (CARS), skala ini dikembangkan oleh Heissen (1987). CARS terdiri dari 19 item dengan reliabilitas internal .87. CARS yang sebanyak 19 item ini terdiri dari 10 item untuk mengukur variabel *fear* dan 9 item untuk mengukur variabel *anticipation*.

***Computer Attitudes*** : yaitu berkaitan dengan sikap responden terhadap komputer, variabel ini dibagi menjadi 3, yaitu:

***Pessimism*** : suatu sikap yang mempercayai bahwa komputer akan mendominasi dan mengendalikan manusia.

***Optimism*** : suatu sikap yang mempercayai bahwa komputer akan sangat membantu dan bermanfaat.

***Intimidation*** : suatu sikap yang mempercayai bahwa komputer menakutkan

Variabel-variabel ini diukur dengan *Computer Attitude Scale* (CAS) yang dikembangkan oleh Nickell dan Pinto (1986). CAS terdiri dari 20 item dengan tingkat reliabilitas.

Menurut Harrison dan Rainer (1992) yang telah melakukan analisis faktor terhadap skala pengukuran ini, dan hasilnya menunjukkan bahwa didalam CAS terdapat 3 variabel yaitu *pessimism*, *optimism*, dan *intimidation* dengan reliabilitas internal masing-masing sebesar .82, .79, dan .86.

***Math Anxiety*** : yaitu berkaitan dengan sikap responden yang cemas (takut dan khawatir) terhadap matematika.

Variabel ini diukur dengan dengan *Mathematics Anxiety Rating Scale* (MARS) yang dikembangkan oleh Richarson dan Suinn (1972). MARS terdiri 15 item dengan tingkat reliabilitas .97.

**Kepercayaan Pada Diri Sendiri (*Self Confidence*)** yaitu suatu sikap percaya terhadap kemampuan diri sendiri didalam menghadapi suatu masalah atau persoalan.

Variabel ini diukur dengan suatu tes yang dikembangkan oleh Peter Lauster dengan menggunakan 32 item pengukuran.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian konklusif, yaitu (Rangkuti, 1997) suatu penelitian yang dirancang untuk menolong pengambil kebijakan dalam menentukan, mengevaluasi, dan memilih alternatif dalam menentukan masalah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara spesifik hipotesis dan hubungan antar berbagai variabel, karakteristik informasi yang digunakan harus jelas teridentifikasi, proses penelitiannya sangat formal, dan terstruktur, sampel yang digunakan harus mewakili dan besar, analisis data bersifat kuantitatif.

#### **3.1. JENIS DAN SUMBER DATA**

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dengan melalui daftar pertanyaan. Data diperoleh dari sumbernya langsung, yaitu para pimpinan maupun staf dari bisnis yang bergerak dalam bidang ritel.

Data sekunder, merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber atau peneliti lain yang digunakan didalam penelitian ini. Data tersebut seperti perkembangan bisnis ritel, item-item untuk mengukur demografi, *personality*, dan sebagainya.

#### **3.2. POPULASI DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL**

Populasi dari penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan yang bekerja di bisnis ritel khususnya pasar swalayan yang sudah melakukan komputerisasi di Kodia Semarang, sedangkan sampel penelitian ini adalah *knowledge workers*, yaitu individu-individu yang

pekerjaannya menghendaki mereka untuk memproses sejumlah besar informasi (Compeau dan Higgins, 1995). Zwass (1992) membedakan *knowledge workers* dalam dua kategori, yaitu *knowledge workers proper* dan *informations workers*. *Knowledge workers proper* adalah karyawan yang dapat menciptakan nilai tambah bagi informasi yang diprosesnya, contohnya *programmer* dan *system analyst* sedangkan *information workers* adalah karyawan yang hanya mengerjakan tugas klerikal dalam memproses informasi tanpa memberikan nilai tambah terhadap informasi tersebut, contohnya operator komputer dan kasir, sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi kedua kategori tersebut.

Dalam pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*, (Umar Husein, 1999) suatu pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu, yaitu perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bisnis ritel yang sudah menggunakan komputer, yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus yang dijelaskan Profesor Purba Rao (1996), yaitu:

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

Rumus tersebut diambil karena besarnya populasi dan terdapatnya kesulitan untuk menentukan jumlahnya secara tepat.

Dengan mengambil *level of significance* 95 % yang merupakan standar industri maka  $Z = 1.96$  (diambil dari distribusi normal), selanjutnya penulis mengambil  $moe = 10\%$  sehingga  $(moe)^2 = 0.01$

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.01)^2} = 97 \text{ sampel.}$$

Jumlah sampel yang diharapkan diperoleh sebanyak 97 sampel, berdasarkan pembicaraan dan kesepakatan dengan masing-masing manajer operasional perusahaan ritel yang boleh disurvei, yaitu Pasaraya Sri Ratu, Pasar Swalayan ADA, dan Pasar Swalayan Harmoni, masing-masing diedarkan sebanyak 40 kuesioner, 40 kuesioner dan 40 kuesioner.

### 3.3. METODE PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan dengan metode pertanyaan, metode ini dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan untuk diisi oleh responden. Jenis kuesioner yang digunakan terdiri dari 2 bagian, bagian pertama tentang faktor demografi yang berisi mengenai karakteristik responden seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pengalaman responden didalam menggunakan komputer. Bagian kedua menyangkut faktor *personality* yang terdiri atas *computer anxiety (fear, anticipation)*, *computer attitude (pessimism, optimism, intimidation, math anxiety dan kepercayaan pada diri sendiri)*.

Agar pengembalian daftar pertanyaan dapat berhasil dengan baik, ditempuh cara:

1. dilampiri surat pengantar atau permohonan pengisian daftar pertanyaan secara jelas.

2. identitas peneliti dicantumkan dengan jelas, seperti nama, alamat, nomor telpon agar responden mudah menghubungi bila mengalami kesulitan didalam pengisian kuesioner.
3. kuesioner yang sudah diisi akan diambil langsung oleh peneliti, dua minggu setelah kuesioner tersebut diberikan.

### **3.4. TINGKAT PENGEMBALIAN KUESIONER**

Dari beberapa perusahaan ritel yang telah dihubungi oleh peneliti, agar karyawannya dapat dijadikan responden penelitian, hanya 3 perusahaan ritel yang memberikan respon positif, yaitu pasar swalayan Harmoni, pasar swalayan ADA dan Pasaraya Sri Ratu. Dari sebanyak 120 kuesioner yang dikirimkan, 60 kuesioner atau 50 % dijawab dan diserahkan kembali sedangkan yang 50 % sisanya tidak dikembalikan dan tidak dijawab. Cooper dan Emory (1995) menyatakan bahwa tingkat pengembalian kuesioner yang telah dikirimkan kepada responden sebanyak 30 % sudah cukup memuaskan. Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui studi pustaka, dan jurnal-jurnal yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian.

### **3.5. PEMBERIAN SKOR DAN SKALA VARIABEL**

Daftar pertanyaan yang diajukan kepada para responden pada bagian pertama yaitu pertanyaan tentang karakteristik demografi responden yang terdiri atas umur, jenis kelamin, pendidikan dan pengalaman menggunakan komputer, pengisiannya dilakukan dengan mengisi pada tempat yang telah disediakan pada kuesioner, bagian kedua mengenai karakteristik *personality*, tiap komponen pertanyaan diberi skor 1 sampai

dengan 5, skala-skala yang digunakan sebelumnya juga telah dipakai oleh peneliti terdahulu sehingga validitas dan reliabilitasnya telah diuji. Skala-skala tersebut menggunakan poin satu sampai dengan lima skala Likert, selanjutnya dibuat tabulasi data primer yang terkumpul dan skor masing-masing dijumlahkan seperti pada tabel 3.1. untuk menentukan umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman, *fear*, *anticipation*, *pessimism*, *optimism*, *intimidation*, *math anxiety*, kepercayaan pada diri sendiri sebagai variabel bebas dan keahlian dalam EUC sebagai variabel terikat

**Tabel 3.1. Skor Variabel**

No.	Skor Variabel 1	Skor Variabel 2	Skor Variabel 3	Skor Variabel 4	Dst	Jumlah Skor
1						
2						
3						
4						
Dst						

### 3.6. TEKNIK ANALISIS

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dan uji statistik. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan teknik regresi berganda, untuk menguji hipotesis yang diajukan. Model regresi ini dipilih karena penelitian ini menganalisis pengaruh beberapa variabel bebas, yang termasuk dalam faktor demografi dan faktor *personality* terhadap satu variabel tidak bebas yaitu keahlian dalam EUC.



yang pengolahannya menggunakan program SPSS 10. Hipotesis yang diajukan dapat ditransformasikan kedalam persamaan regresi berganda

#### Rumus persamaan regresi

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + b_9X_9 + b_{10}X_{10} + b_{11}X_{11} + e$$

- Y = variabel dependen, yaitu tingkat keahlian *End User Computing*
- X1 = umur
- X2 = jenis kelamin
- X3 = pendidikan
- X4 = pengalaman
- X5 = *fear*
- X6 = *anticipation*
- X7 = *pessimism*
- X8 = *optimism*
- X9 = *intimidation*
- X10 = *math anxiety*
- X11 = kepercayaan pada diri sendiri
- a = nilai intercept (konstan)
- b = koefisien arah regresi
- e = error

Dari analisis regresi diperoleh parameter-parameter regresi dalam model. Selanjutnya untuk menguji keyakinan atas nilai koefesien dari masing-masing parameter tersebut dilakukan uji t dan uji F.

#### Rumus uji t

$$t = \frac{X - \mu_0}{\frac{S}{\sqrt{n}}}$$

t : nilai t yang dihitung

S : simpangan baku

n : jumlah sample

X : rata-rata

$\mu_0$  : nilai yang dihipotesiskan

#### 3.6.1. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Suatu kuesioner yang akan digunakan didalam suatu penelitian harus diuji validitas dan reliabilitasnya, suatu angket dikatakan *valid* (sah), jika pertanyaan pada suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur, sedangkan suatu kuesioner dikatakan *reliable* (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada dasarnya pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan 2 cara (Singgih Santosa, 2000), yaitu:

1. *Repeated measure* atau ukur ulang, disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda (sebulan lagi, lalu dua bulan lagi dan seterusnya), kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.

2. *One shot* atau diukur sekali saja, disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan hasil pertanyaan lain. Dalam penelitian ini keandalan angket diukur dengan *one shot*.

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total, sedangkan untuk pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha yang dikemukakan oleh Cronbach. Perhitungan validitas dan reliabilitas di atas dengan menggunakan alat bantu SPSS 10 agar didapatkan hasil yang cepat dan akurat.

### **3.6.2. UJI NORMALITAS DATA**

Tujuan uji normalitas data ini adalah menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel bebas, variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi bisa digunakan bila data yang digunakan berdistribusi normal

### **3.6.3. STATISTIK DESKRIPTIF**

Bidang statistik deskriptif:

1. Menyajikan data, data bisa disajikan dalam bentuk tabel dan grafik
2. Meringkas dan menjelaskan data, data (kuantitatif) bisa diringkas dan disajikan untuk tujuan 3 hal, yaitu: menggambarkan letak data, variasi data, dan bentuk data.

Beberapa rumus yang bias digunakan dalam statistik deskriptif diantaranya adalah untuk menghitung rata-rata, simpangan baku, juga korelasi antara variabel.

### **3.6.4. GANGGUAN PADA MODEL**

#### **a. Uji Heteroskedastisitas**

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

#### **b. Uji Multikolonieritas**

Tujuan uji multikolonieritas adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independen

#### **c. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya).

Seluruh perhitungan dalam penelitian ini menggunakan alat bantu *software* aplikasi statistik dengan komputer, yaitu SPSS for Window versi 10.0.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Dalam bab ini diuraikan gambaran umum obyek penelitian yaitu penjelasan singkat tentang pasar-pasar swalayan yang mengijinkan karyawannya dijadikan obyek penelitian dan pengolahan data dengan menggunakan alat statistik regresi berganda serta interpretasi terhadap hasil pengolahan data.

#### **4.1. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

Pada periode tahun 60 an kita masih mengenal tempat transaksi barang kebutuhan sehari-hari dipasar-pasar yang dikenal dengan pasar tradisional. Pasar tradisional yang sampai sekarang masih kita jumpai, ada dengan berbagai karakteristik dan persepsi, seperti tempat yang cenderung sempit, tidak nyaman, kotor dan becek serta ciri tawar menawar harga dalam melakukan transaksi jual beli..

Seiring dengan kemajuan jaman, berubahnya pola pikir masyarakat dan juga meningkatnya taraf hidup masyarakat, muncul pula tempat perbelanjaan yang lain dari yang selama ini dikenal, yang disebut pasar swalayan, *supermarket*, *department store* dan lain sebagainya. Gelael merupakan pasar swalayan pertama di Indonesia, didirikan pada tahun 1961 oleh Dick Gelael, yang kemudian diikuti oleh yang lainnya seperti Hero, Matahari, Ramayana dan sebagainya, masing-masing berusaha untuk melakukan ekspansi secara besar-besaran diberbagai kota di Indonesia..

Semarang sebagai salah satu ibu kota provinsi dan kota besar, juga tidak lepas dari incaran pengusaha yang ingin menanamkan uangnya didalam usaha pasar swalayan atau ritel, seperti Matahari Department Store, Gelael, Ramayana, Sri Ratu, ADA, Hero dan juga Harmoni Swalayan. Dari perusahaan-perusahaan ritel diatas yang dihubungi, hanya 3 yang mengijinkan untuk dilakukan penelitian, yaitu: Pasar Swalayan ADA, Pasaraya Sri Ratu dan Harmoni Swalayan.

#### **4.1.1. Pasar Swalayan ADA**

Didirikan pada tanggal 9 Juli 1987, tokonya yang pertama terletak di Jl. Mgr. Sugiyopranoto no. 58-60 dengan luas tanah sebesar 1000 m2 dan karyawan sebanyak 100 orang. Dalam perjalanannya pasar swalayan ADA diperluas menjadi 2000 m2 dan karyawannyapun bertambah menjadi 225 orang. Pada tanggal 2 Juli 1997, pasar swalayan ADA membuka cabangnya di Semarang Timur dan pada akhir tahun 2000 juga dibuka pasar swalayan ADA lain di Jl. Setiabudi Semarang Selatan.

##### **a. Produk**

Pasar Swalayan ADA yang bergerak dalam bidang bisnis eceran menjual berbagai jenis produk yang dapat dikelompokkan menjadi 19 departemen, sebagai berikut: supermarket yang menjual *food* dan *non food*, plastik pecah belah, kosmetik, elektronika, tas sekolah, alat tulis, mainan anak-anak, handuk sprei, perlengkapan bayi, tas wanita, kaset, *snack* dan pujasera, pakaian anak, sepatu, kaos kaki, *fashion* wanita, kemeja, celana panjang, *underwear* pria, *underwear* wanita, *t-shirt*.

b. Harga

Dalam penetapan harga barang-barang yang dijual tergantung pada jenis barang dan kebijakan perusahaan.

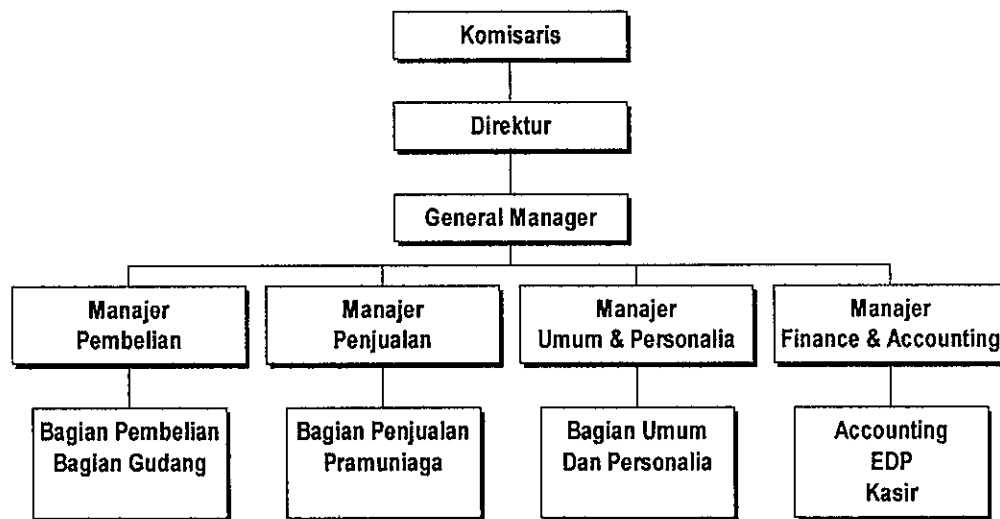
c. Saluran distribusi

Dalam pengadaan barang pasar swalayan ADA langsung didatangi oleh pemasok dan menentukan sendiri kebijakan pengadaannya. Pengadaan barang terbagi atas 2 kelompok, yaitu: barang-barang *supermarket* diperoleh dari produsen ke pedagang besar, kemudian ke pengecer baru ke konsumen dan barang-barang *department store* barang diperoleh dari produsen, ke pengecer baru kemudian ke konsumen.

d. Promosi

Biaya promosi yang dikeluarkan oleh pasar swalayan ADA terdiri atas biaya periklanan dan promosi penjualan. Berbagai kegiatan promosi yang dijalankan, yaitu: pembuatan spanduk yang dipasang di jalan-jalan utama, pemasangan atribut berwarna warni di halaman parkir, memasang iklan di surat kabar, pembuatan kupon-kupon berhadiah dan juga pemberian hadiah langsung.

**Gambar 4.1. Struktur Organisasi  
Pasar Swalayan ADA**



Sumber : Pasar Swalayan ADA

#### 4.1.2. Pasaraya Sri Ratu

Pasaraya Sri Ratu adalah salah perusahaan besar yang bergerak dibidang perdagangan eceran di kota Semarang. Secara umum usahanya dibagi 2 kelompok besar, yaitu: bidang *supermarket* dan *Departmen Store*, serta kelompok pendukung yaitu arena mainan anak dan kafetaria. Di Semarang, terdapat 2 toko yang terletak di Jl. Pemuda dan Jl. MT. Haryono

##### a. Sejarah singkat

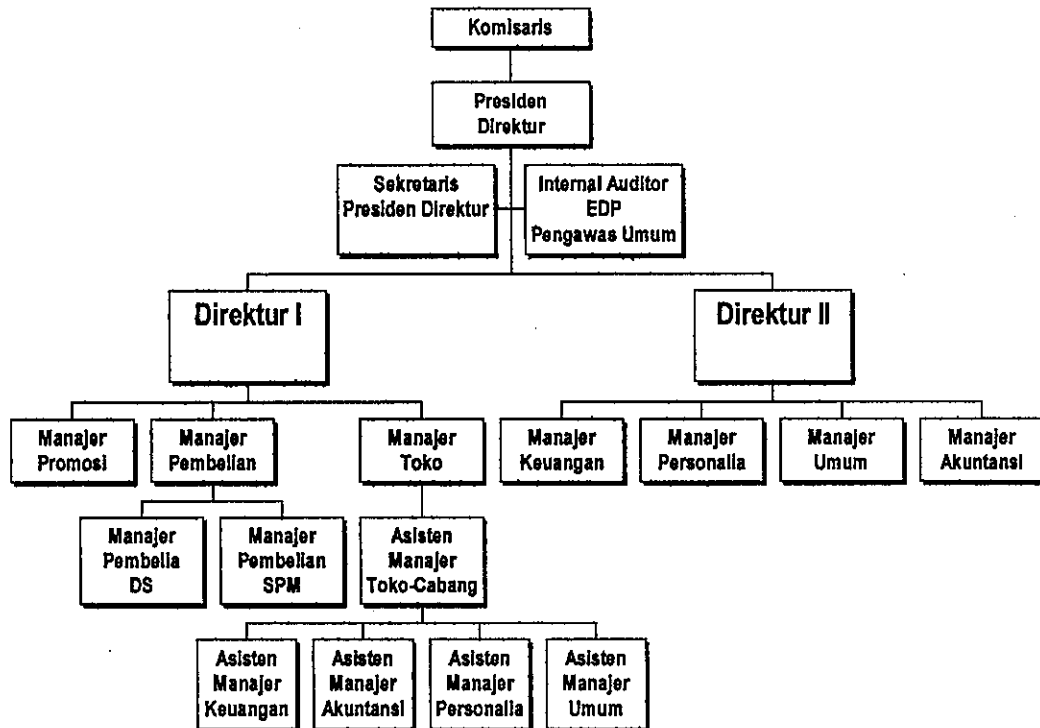
Pasaraya Sri Ratu bermula dari sebuah toko di jalan Pemuda no. 33, pertama kali dibuka dengan luas areal 500 meter persegi dan 33 orang karyawan serta terdiri atas satu departemen penjualan. Pada saat itu di Semarang selain pasaraya Sri Ratu juga terdapat toko Mickey Mouse dan toko Meliora. Pengembangan menjadi *supermarket* atau pasar swalayan dan *departmen store* dimulai pada tahun 1984. Pada tanggal 8 Maret 1986



diresmikan pengembangan pasaraya Sri Ratu, dengan berdirinya bangunan yang terdiri atas 4 lantai dengan luas areal penjualan 6.000 meter persegi, dan areal parkir seluas 300 meter persegi. Konsepnya diperluas menjadi *supermarket*, *department store*, arena mainan anak dan kafetaria yang memenuhi unsur-unsur *one-stop shopping*. Departemennya berubah menjadi 16 departemen untuk *supermarket* atau pasar swalayan dan 35 departemen untuk *departmen store*. Pada tahun 1990, pasaraya Sri Ratu Pemuda melakukan ekspansi dengan meningkatkan tempat usahanya menjadi 7 lantai, dengan luas lantai penjualan menjadi 19,000 meter persegi terdiri atas 5 lantai, 1 lantai untuk even khusus, 1 lantai untuk *convention hall*, serta areal parkir 6.000 meter persegi. Pada tanggal 6 mei 1988, dibuka cabang baru pasaraya Sri Ratu di jl. MT. Haryono no. 922-924 Semarang dengan luas dan konsep penjualan yang sama dengan pasaraya Sri Ratu Pemuda.

- b. Bentuk perusahaan Sri Ratu pada awal berdirinya adalah perusahaan perseorangan, pendirinya adalah Bp. Resturiady Tresno Santosa bersama istri. Bentuk perusahaan berubah menjadi perseroan terbatas (PT) pada tanggal 28 mei 1986 dengan nama PT. Sri Ratu, dan pemegang sahamnya Bapak Resturiady Tresno Santosa dan Ibu Tutik Santosa.

**Gambar 4.2. Struktur Organisasi  
Pasaraya Sri Ratu**

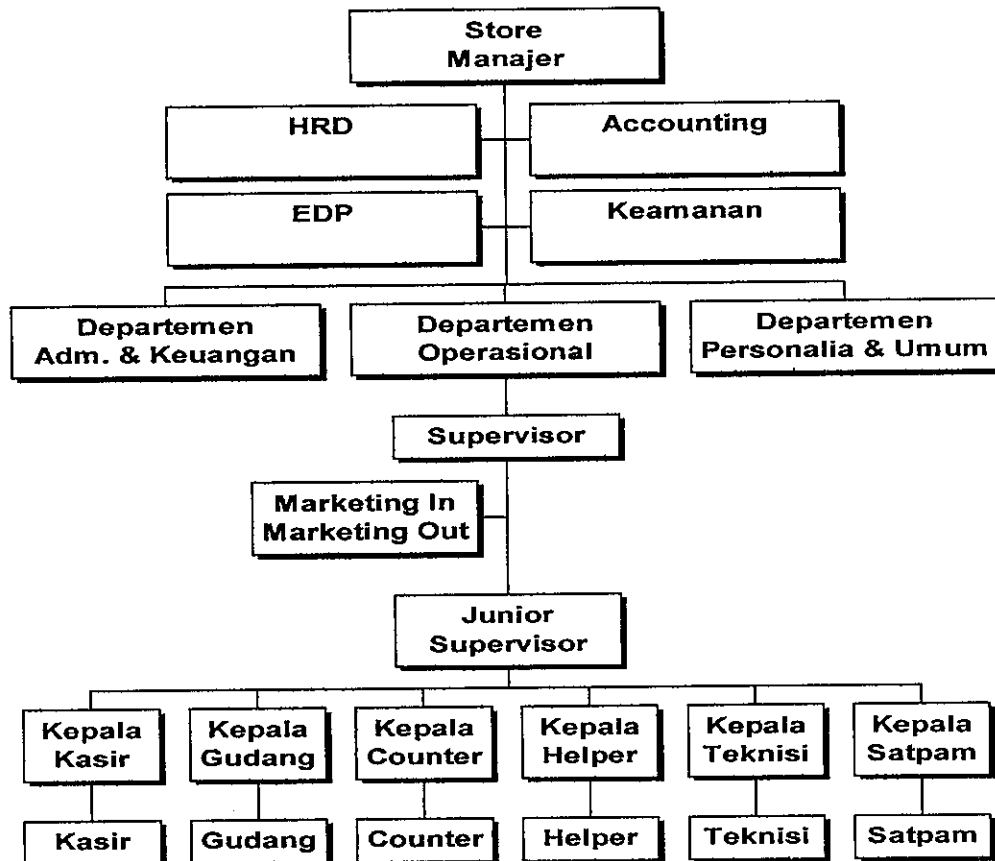


Sumber: Pasaraya Sri Ratu Pemuda

#### 4.1.3. Pasar Swalayan Harmoni

Pasar swalayan Harmoni merupakan anak perusahaan PT. Mitra Pranata Utama, yang didirikan pada tanggal 2 Agustus 1996 dan berlokasi di Mal Banyumanik, Jl. Sukun Raya Banyumanik Semarang dengan menempati ruangan sebanyak 3 lantai. Dalam operasinya selain usaha ritel, pasar swalayan Harmoni juga menyediakan tempat bermain untuk anak-anak, menyewakan tempat di terasnya dan juga menyewakan gondola didalam konternya.

**Gambar 4.3. Struktur Organisasi  
Pasar Swalayan Harmoni**



Sumber: Pasar Swalayan Harmoni

#### 4.2. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik responden yang akan dibahas disini terdiri atas karakteristik yang dilihat berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pengalaman responden didalam menggunakan komputer.

#### 4.2.1. Berdasarkan Umur

Tabel dan grafik dibawah ini akan mendeskripsikan karakteristik responden berdasarkan umur, dan untuk memudahkan pemahaman maka dibuat suatu distribusi frekuensi berdasarkan data yang ada beserta dengan prosentase dari masing-masing frekuensinya.

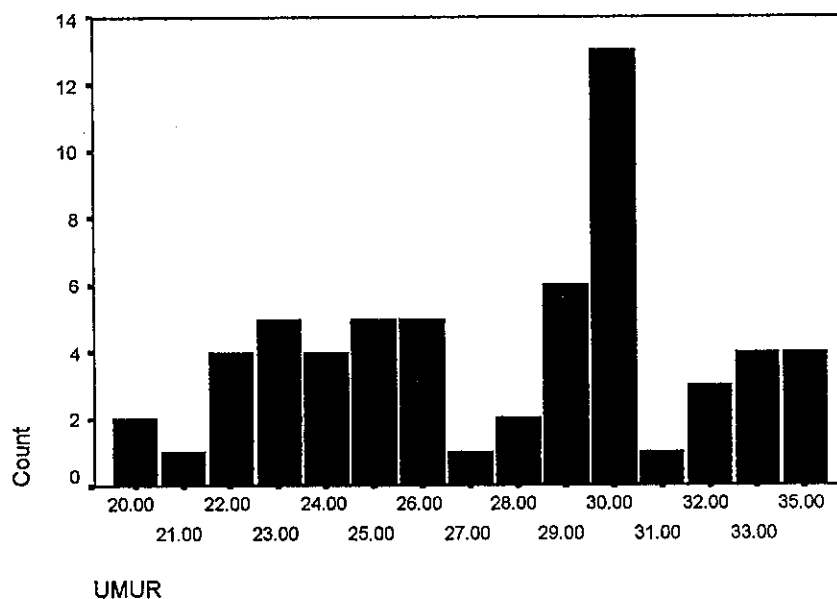
**Tabel 4.1 Karakteristik Responden  
Berdasarkan Umur**

<b>Umur (dalam tahun)</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen (%)</b>
<b>20 – 24</b>	16	26.7
<b>25 – 29</b>	19	31.6
<b>30 – 34</b>	21	35.0
<b>35 - 39</b>	4	6.7
<b>Jumlah</b>	60	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan pengukuran terhadap variabel-variabel yang termasuk dalam faktor demografi, dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi terlihat bahwa umur responden berkisar antara 20 tahun sampai dengan 39 tahun, responden yang berumur antara 20 sampai dengan 24 sebanyak 16 orang atau 26.7 % dari total responden, yang berumur antara 25 tahun sampai dengan 29 tahun sebanyak 19 orang atau 31.6 % dari total responden, berumur antara 30 orang sampai dengan 34 orang sebanyak 21 orang atau 35 % dari total responden, dan yang termasuk dalam umur antara 35 tahun sampai dengan 39 tahun sebanyak 4 orang atau 6.7 % dari total responden.

**Gambar 4.4. Grafik Karakteristik Responden  
Berdasarkan Umur**



Sumber : Data Primer yang diolah

#### 4.2.2. Berdasarkan Jenis Kelamin

Dibawah ini disajikan tabel dan grafik untuk menggambarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu perempuan dan laki-laki beserta dengan prosentase masing-masing jenis kelamin tersebut.

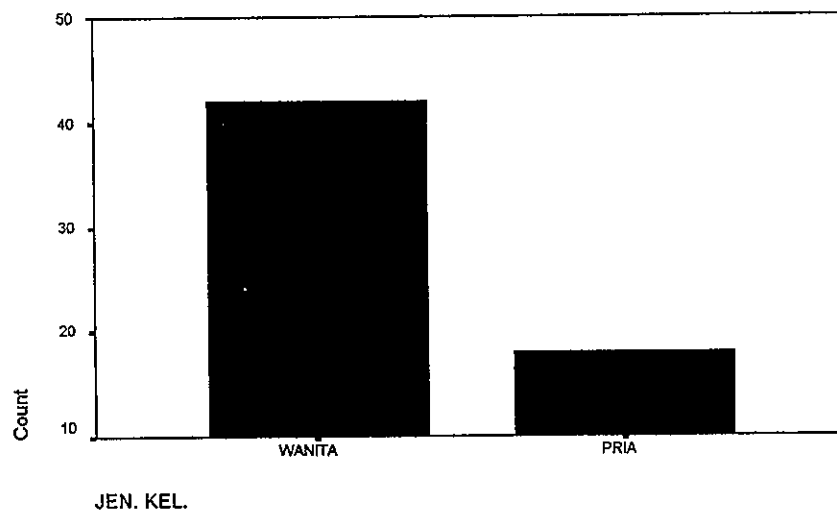
**Tabel 4.2. Karakteristik Responden  
Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
• Perempuan	42 orang	70
• Laki-laki	18 orang	30
<b>Jumlah</b>	<b>60 orang</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari jumlah responden yang sebanyak 60 orang, bila dilihat berdasarkan jenis kelaminnya maka responden kebanyakan adalah wanita, sebanyak 42 orang (70 %), sedangkan pria sebanyak 18 orang (30%) seperti terlihat pada tabel 4.2 dan gambar 4.5.

**Gambar 4.5. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber : Data primer yang diolah

#### **4.2.3. Berdasarkan Pendidikan**

Dibawah ini dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan pendidikan, dimana tingkat pendidikan responden dibagi dalam beberapa tingkatan mulai tingkat SD sampai dengan S3.

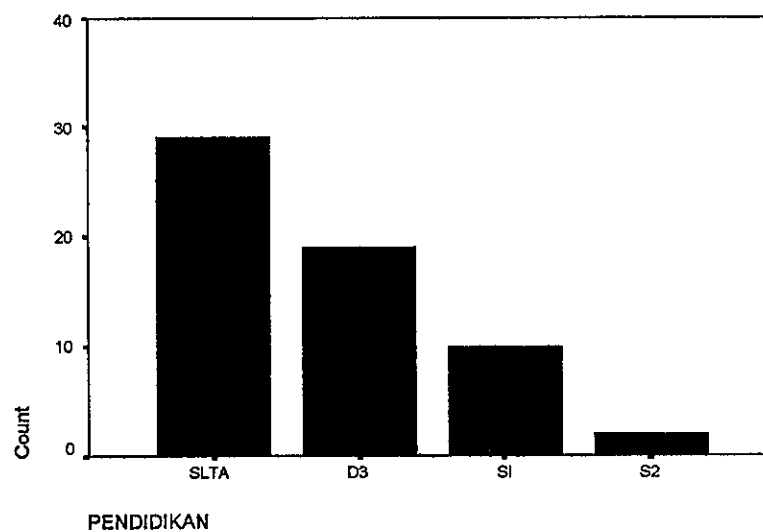
**Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persen (%)
• SD	0 orang	0
• SLTP	0 orang	0
• SLTA	29 orang	48.3
• Diploma	19 orang	31.7
• Strata 1	10 orang	16.7
• Strata 2	2 orang	3.3
<b>Jumlah</b>	<b>60 orang</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer yang diolah

Pendidikan responden berkisar antara tingkat SLTA sampai dengan tingkat S2, dengan responden yang berpendidikan SLTA sebanyak 29 orang (48.3 %), D3 sebanyak 19 orang ( 31.7 %), S1 sebanyak 10 orang (16.7 %), dan S2 sebanyak 2 orang (3.3 %).

**Gambar 4.6. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**



Sumber : Data primer yang diolah

#### 4.2.4. Berdasarkan Pengalaman

Dibawah ini dijelaskan karakteristik responden berdasarkan pengalaman mereka didalam menggunakan komputer. Jangka waktu pengalaman mereka dinyatakan dalam bulan untuk memudahkan perhitungan.

**Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman**

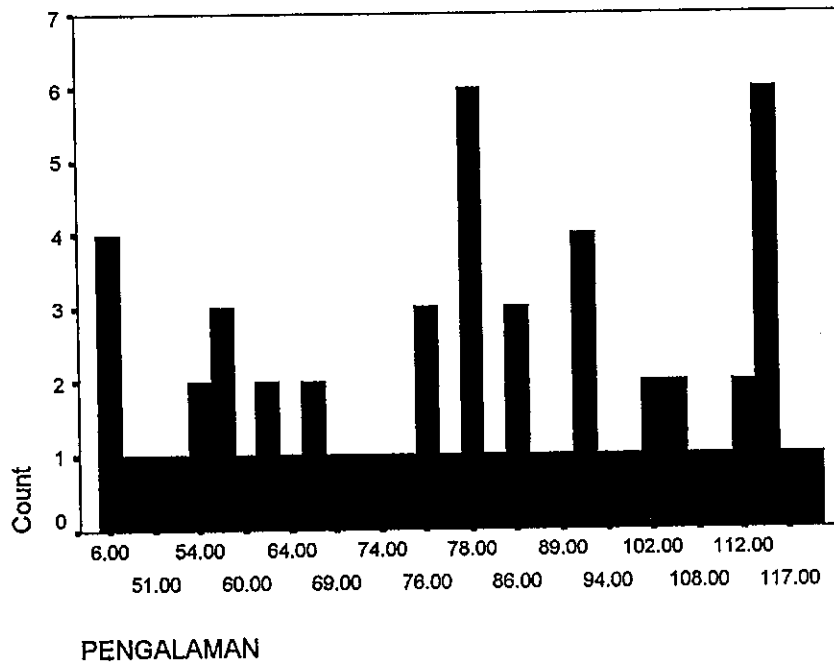
<b>Waktu (dalam bulan)</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen (%)</b>
0 - 24	4 orang	6.6
25 - 49	1 orang	1.7
50 - 74	16 orang	26.7
75 - 99	23 orang	38.3
100 - 124	16 orang	26.7
Jumlah	60 orang	100

Sumber : Data primer yang diolah

Pengalaman responden didalam menggunakan komputer yang paling rendah adalah 6 bulan sebanyak 4 orang atau 6.7 %, yang mempunyai pengalaman antara 25 bulan sampai dengan 49 bulan ebanyak 1 orang atau 1.7 %, yang mempunyai pengalaman antara 50 bulan sampai dengan 74 bulan sebanyak 16 bulan atau 26.7 %, yang mempunyai pengalaman antara 75 bulan sampai dengan sebanyak 23 orang atau 38.3 % dan yang mempunyai pengalaman antara 100 bulan sampai dengan 124 bulan sebanyak 16 orang atau 26.6 %.



**Gambar 4.7. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman**



Sumber : Data primer yang diolah

### 4.3. UJI STATISTIK

#### 4.3.1. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji validitas terhadap kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan alat bantu paket program statistik SPSS 10 dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor totalnya. Hasil perhitungan yang diperoleh dibandingkan dengan nilai tabel yang tersedia yang menurut Singgih Santosa (2000) bilamana jumlah kasus sebanyak 30 dan tingkat signifikansi 5 %, besarnya adalah 0.306. Kuesioner dikatakan valid bilamana nilai hasil perhitungan lebih besar daripada 0.306 dan pada table 4.5.

**Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas**

No.	P	KMK	KKBMK	SPK	SOK	SMKM	DPKM	KPD
1.	.3591	.5986	.8217	.5841	.6144	.4983	.6848	.7062
2.	.3986	.6462	.6312	.3420	.5626	.6994	.6815	.6625
3.	.6187	.7618	.3721	.5380	.4130	.8095	.7186	.6902
4.	.6228	.6181	.8045	.3809	.5288	.5766	.5626	.7822
5.	.5981	.7230	.6711	.3531	.7215		.5355	.4621
6.	.3840	.5451	.6267	.6300	.8690		.7818	.5802
7.	.4292	.7651	.6935	.6236	.7022		.8466	.3533
8.	.4383	.5839	.7557	.4550			.6821	.7635
9.	.6808	.4397	.4225	.5301			.4633	.7761
10.	.7669	.5807					.5870	.6922
11.	.5089						.6688	.7528
12.	.3797						.3907	.7382
13.	.6525						.6783	.4196
14.	.7758						.6883	.6772
15.	.7582						.4638	.5824
16.	.7609							.6530
17.	.7334							.3748
18.	.6838							.3690
19.	.3635							.4135
20.	.6970							.5863
21.	.6349							.5126
22.	.4341							.6309
23.	.3708							.4954
24.	.5399							.3636
25.	.7147							.4443
26.	.7045							.4460
27.	.3134							.6263
28.	.3571							.6692
29.	.3224							.4505
30.	.5315							.5796
31.	.5496							.6570
32.	.4878							.5028

Sumber : Data primer yang diolah

**Keterangan:**

1. P : Keahlian dalam *EUC*
2. KMK : Khawatir atau takut berkaitan dengan penggunaan Komputer (*fear*)
3. KKBMK : Yakin dan senag dengan pembelajaran dan penggunaan komputer (*anticipation*)
4. SPK : percaya bahwa komputer mendominasi dan mengendalikan manusia (*pessimism*)
5. SOK : percaya bahwa komputer sangat membantu dan bermanfaat (*optimism*)
6. SMKM : percaya bahwa komputer menakutkan (*intimidation*)
7. DPKM : kecemasan (takut dan khawatir) terhadap matematika (*math anxiety*)
8. KPD : kepercayaan pada diri sendiri

Uji reliabilitas juga dilakukan dengan bantuan paket program statistik SPSS 10 dan dilakukan pada masing-masing variabel. Hasil uji reliabilitas seperti pada table 4.6 menunjukkan, variabel keahlian dalam *EUC* nilai alpha sebesar 0.93, variabel *Fear* nilai alpha sebesar 0.88, variabel *anticipation* nilai alphanya sebesar 0.88, variabel *pessimism* nilai alphanya sebesar 0.76, variabel *optimism* nilai alphanya sebesar 0.86, variabel *intimidation* nilai alphanya sebesar 0.81, variabel kepercayaan pada diri sendiri nilai alphanya sebesar 0.93 dan variabel *math anxiety* nilai alphanya sebesar 0.91. Tingkat reliabilitas variabel-variabel diatas sangat baik, karena menurut Uma Sekaran (1992), nilai alpha yang kurang dari 0.60 tidak dapat diterima, 0.6 – 0.8 dapat diterima dan nilai alpha lebih besar 0.8 sangat baik.

**Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Nama Variabel	Nilai Alpha
1.	Keahlian dalam <i>EUC</i>	0.93
2.	<i>Fear</i>	0.88
3..	<i>Anticipation</i>	0.88
4.	<i>Pessimism</i>	0.76
5.	<i>Optimism</i>	0.86
6.	<i>Intimidation</i>	0.81
7.	<i>Math Anxiety</i>	0.93
8.	Kepercayaan pada diri sendiri	0.91

Sumber : Data primer yang diolah

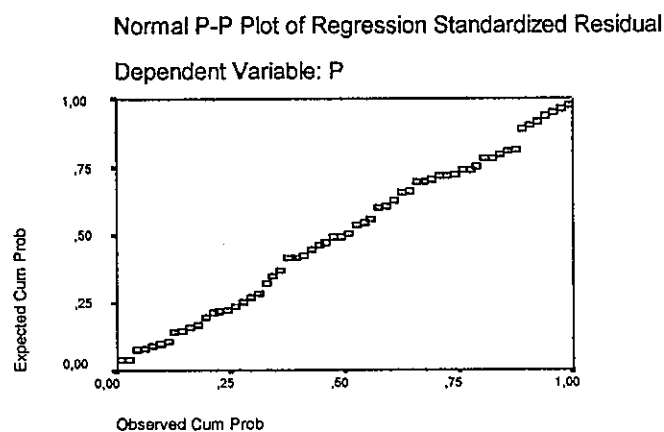
#### 4.3.2. UJI NORMALITAS DATA

Uji normalitas data sangat penting artinya untuk statistik parametrik seperti analisis regresi, normalitas data merupakan syarat agar data dapat dianalisis regresi. Deteksi normalitas data dapat dilihat dari tingkat penyebarannya, menurut Sigit Santosa (2000) bila data menyebar di sekitar

garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data tersebut memenuhi syarat normalitas data.

Dari gambar 4.8 dibawah terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan melihat kondisi tersebut maka data-data dalam penelitian ini layak untuk dianalisis regresi.

**Gambar 4.8. Hasil Uji Normalitas Data**



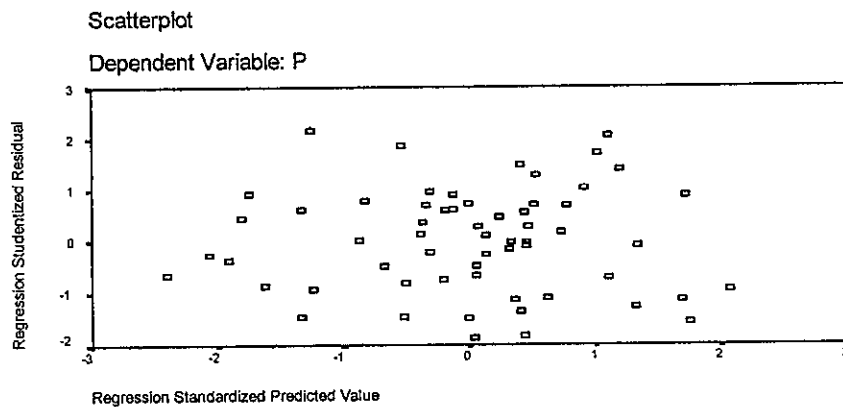
Sumber : Data primer yang diolah

### 4.3.3. GANGGUAN PADA MODEL

#### 4.3.3.1. Uji Heteroskedastisitas

Dengan menggunakan SPSS 10, variabel dependen dan independen diuji apakah model regresi yang telah dihasilkan terdapat heteroskedastisitas yaitu ketidak samaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dari gambar 4.9 terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu y. Bila hal ini terjadi (Singgih Santosa, 2000), maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi yang dihasilkan layak untuk digunakan.

**Gambar 4.9. Hasil Uji Heteroskedasitas**



Sumber : Data primer yang diolah

#### 4.3.3.2. Uji Multikolonieritas

Tabel 4.7. menunjukan hasil pengujian terhadap korelasi antar variabel . Korelasi antar variabel menunjukan koefesien tertinggi sebesar 0.549 dan koefesien korelasi terendah sebesar 0.003, hasil ini mengindikasikan bahwa diantara variabel-variabel yang diteliti tidak terdapat multikolonieritas yang substansial, karena tidak terdapat korelasi yang lebih besar dari atau sama dengan 0.80 (Gujarati, 1995)

**Tabel 4.7. Korelasi Antar Variabel**

No	Variabel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Keahlian EUC											
2	Fear	0.167										
3	Anticipation	0.321	-0.053									
4	Pessimism	-0.311	0.041	-0.118								
5	Optimism	0.549	0.058	0.388	-0.107							
6	Intimidation	-0.286	0.181	-0.221	0.549	-0.199						
7	Percaya diri	0.207	-0.011	-0.110	0.029	0.154	-0.053					
8	Math Anxiety	-0.355	0.258	0.062	0.141	-0.078	0.272	-0.188				
9	Umur	-0.514	-0.336	-0.031	0.027	-0.268	0.248	-0.062	0.036			
10	J. Kelamin	0.024	0.056	-0.277	0.181	-0.010	-0.178	-0.201	-0.068	-0.003		
11	Pendidikan	-0.014	0.025	0.224	-0.002	0.073	-0.154	0.292	0.126	-0.004	-0.064	
12	Pengalaman	0.061	-0.182	-0.130	0.003	0.046	0.114	-0.060	-0.060	0.045	0.095	-0.260

Sumber : Data primer yang diolah

#### 4.3.3.3. Uji Autokorelasi

Autokorelasi pada sebagian besar kasus ditemukan pada regresi yang datanya adalah *time series* (Singgih Santosa, 2000), atau yang berdasarkan waktu berkala, seperti bulanan, tahunan dan seterusnya. Mengingat bahwa data dalam penelitian ini bukan *time series* melainkan *cross section* maka uji autokorelasi tidak perlu dilakukan.

#### 4.3.4. UJI HIPOTESIS

**Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi**

VARIABEL INDEPENDEN	KOEFESIEN	NILAI t	SIGNIFIKANSI
▪ Umur	-0.364	-3.778	*0.082
▪ Jenis Kelamin	0.252	2.385	**0.021
▪ Pendidikan	-0.075	-0.798	0.429
▪ Pengalaman	0.167	1.795	*0.079
▪ <i>Fear</i>	0.119	1.231	0.224
▪ <i>Anticipation</i>	0.388	3.516	**0.001
▪ <i>Pessimism</i>	-0.278	-2.556	**0.014
▪ <i>Optimism</i>	0.237	2.380	**0.021
▪ <i>Intimidation</i>	-0.177	-1.450	0.154
▪ <i>Math Anxiety</i>	-0.301	-3.253	**0.002
▪ Kepercayaan Diri Sendiri	0.264	2.561	**0.014
▪ Konstanta	72.194	1.777	*0.082

**R kuadrat = 67.4 ; F = 9.038 ; \* p < 0.1, \*\* p < 0.05**

Sumber: Data primer yang diolah

Dari hasil perhitungan diatas, maka diperoleh taksiran persamaan regresi sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Keahlian dalam EUC} = & 72.194 - 9.364 U + 0.252 JK - 0.075 PDD + 0.167 \\ & PLMN + 0.119 KMK + 0.388 KKBMK - 0.278 \\ & SPK + 0.237 SOK - 0.177 SMK - 0.301 DPKM \\ & + 0.264 KPD\end{aligned}$$

**Keterangan:**

1. U : umur
2. JK : jenis kelamin
3. PDD : pendidikan
4. PLMN : pengalaman
5. KMK : Khawatir atau takut berkaitan dengan penggunaan Komputer (*fear*)
6. KKBMK : Yakin dan senang dengan pembelajaran dan penggunaan komputer (*anticipation*)
7. SPK : percaya bahwa komputer mendominasi dan mengendalikan manusia (*pessimism*)
8. SOK : percaya bahwa komputer sangat membantu dan bermanfaat (*optimism*)
9. SMK : percaya bahwa komputer menakutkan (*intimidation*)
10. DPKM : kecemasan (takut dan khawatir) terhadap matematika (*math anxiety*)
11. KPD : kepercayaan pada diri sendiri

Hasil analisis regresi seperti terlihat dalam Tabel 4.8 menunjukkan nilai R kuadratnya adalah 0.67, adjusted R kuadrat sebesar 0.60 dan nilai F nya sebesar 9.038 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Dari hasil ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara faktor demografi dan faktor *personality* terhadap keahlian dalam EUC dan variasi perubahan keahlian dalam EUC yang dijelaskan oleh semua variabel prediktornya sebesar 67.4 %.

#### 4.3.4.1. Faktor Demografi

Hasil analisis regresi di Tabel 4.8. menunjukkan bahwa empat variabel yang termasuk didalam faktor demografi yang diuji, 3 variabel mempunyai hubungan yang signifikan terhadap Keahlian dalam *EUC*, yaitu: variabel umur, variabel jenis kelamin dan variabel pengalaman dengan tingkat signifikansi masing-masing sebesar 0.000 untuk variabel umur 0,021 untuk variabel jenis kelamin ( $p < 0.05$ ) dan variabel pengalaman 0.079 ( $p < 0.1$ ). Dengan demikian hasil penelitian ini mendukung **hipotesis 1**, yaitu: personil *EUC* yang lebih muda akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang lebih tua, **hipotesis 2**, yaitu personil *EUC* pria akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* wanita, dan **hipotesis 4**, yaitu personil *EUC* yang berpengalaman akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang kurang berpengalaman. Sedangkan yang ditolak adalah **hipotesis 3** yaitu: personil *EUC* yang lebih berpendidikan akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada *EUC* dengan pendidikan yang lebih rendah.

#### 4.3.4.2. Faktor *Personality*

##### *Computer Anxiety*

Hasil analisis regresi didalam Tabel 4.8 menunjukkan bahwa 2 variabel bebas dalam *computer anxiety* mempunyai pengaruh dengan tingkat signifikansi yang berbeda terhadap keahlian *EUC*, variabel *fear* mempunyai hubungan yang tidak signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0.224



sedangkan variabel *anticipation* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0.001 ( $p < 0.05$ ). Dengan demikian maka hasil analisis ini tidak mendukung **hipotesa 5**, yaitu bahwa semakin takut personil *EUC* terhadap komputer maka semakin rendah keahliannya dalam *EUC* tetapi mendukung **hipotesis 6**, yaitu personil *EUC* yang memiliki tingkat keyakinan dan kesenangan yang relatif tinggi terhadap ide pembelajaran komputer, akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang memiliki keyakinan dan kesenangan yang lebih rendah.

### ***Computer Attitude***

Analisis regresi digunakan terhadap 3 variabel dari *computer attitude*, yaitu *pessimism*, *optimism*, dan *anticipation*. Hasil analisis menunjukkan bahwa dua variabel, yaitu *pessimism* dan *optimism* mempunyai pengaruh yang signifikan sedangkan variabel *intimidation* mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap keahlian dalam *EUC*. *Pessimism* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keahlian dalam *EUC* dengan tingkat signifikansi sebesar 0.014 ( $p < 0.05$ ) dengan koefisien regresi negatif, dengan demikian hasil ini mendukung **hipotesis 7**, yaitu: personil *EUC* yang memiliki sikap pesimis yang lebih rendah terhadap komputer akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang memiliki sikap pesimis yang lebih tinggi.

*Optimism* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keahlian dalam *EUC* dengan tingkat signifikansi sebesar 0.021 ( $p < 0.05$ ) dengan

koefesien regresi positif, dengan demikian hasil ini mendukung **hipotesis 8**, yaitu personil *EUC* yang memiliki sikap optimis yang relatif tinggi terhadap komputer akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang memiliki sikap optimis yang relatif rendah.

*Intimidation* mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap keahlian dalam *EUC* dengan tingkat signifikansi sebesar 0.154 dengan demikian hasil ini tidak mendukung **hipotesis 9**, yaitu personil *EUC* yang memiliki kepercayaan yang relatif rendah bahwa komputer menakutkan akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang memiliki kepercayaan yang relatif tinggi.

#### **Math Anxiety**

Hasil regresi pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel *math anxiety* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keahlian dalam *EUC*, dengan tingkat signifikansi sebesar 0.002 ( $p < 0.05$ ) dan koefesien regresi negatif. Dengan hasil ini mendukung **hipotesis 10**, yaitu personil *EUC* dengan tingkat *math anxiety* yang relatif rendah akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* dengan tingkat *math anxiety* yang relatif tinggi.

#### **Kepercayaan Pada Diri Sendiri**

Hasil analisis regresi pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel kepercayaan pada diri sendiri mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keahlian dalam *EUC* dengan tingkat signifikansi sebesar 0.014 ( $p < 0.05$ ) dan koefesien regresinya positif dengan demikian hasil ini mendukung **hipotesis**

11, yaitu tingkat kepercayaan diri seorang personil *EUC* yang lebih tinggi mempunyai tingkat keahlian dalam komputer yang juga lebih tinggi dibanding personel *EUC* yang tingkat kepercayaan dirinya lebih rendah.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN**

#### **5.1. PENDAHULUAN**

Pada dasarnya penelitian dilakukan melalui suatu proses yang terstruktur, mulai dari perumusan masalah, pembuatan daftar pertanyaan, penentuan sampel data, pengumpulan jawaban dari responden, pengolahan dan analisis data sampai dengan kesimpulan dari hasil penelitian. Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa responden sebagian besar adalah wanita, dengan usia terbanyak 30 tahun, pendidikan responden kebanyakan setingkat SLTA dan pengalaman menggunakan komputer responden paling banyak 6 tahun 6 bulan.

#### **5.2. KESIMPULAN MASING-MASING HIPOTESIS**

##### **1. Kesimpulan hipotesis 1 mengenai umur**

Berdasarkan hasil perbandingan antara probabilitas dengan tingkat signifikansi atas variabel umur, hasilnya menunjukkan dukungan terhadap hipotesis 1, yaitu personil *EUC* yang lebih muda akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang lebih tua, dengan demikian sebaiknya pihak manajemen didalam melakukan rekrutmen karyawan yang akan ditempatkan pada bagian yang berkaitan dengan komputer memilih tenaga-tenaga muda dalam rangka peningkatan kualitas pekerjaan.

##### **2. Kesimpulan hipotesis 2 mengenai jenis kelamin**

Berdasarkan hasil perbandingan antara probabilitas dengan tingkat signifikansi atas variabel jenis kelamin, hasilnya menunjukkan dukungan terhadap hipotesis

2, yaitu bahwa personil *EUC* yang berjenis kelamin pria akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang berjenis kelamin wanita, sehingga hal ini bias dipakai sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen untuk merekrut karyawan pria bilamana akan ditempatkan dibidang yang berkaitan dengan komputer.

3. Kesimpulan hipotesis 3 mengenai pendidikan

Berdasarkan hasil perbandingan antara probabilitas dengan tingkat signifikansi variabel jenis kelamin, hasilnya menunjukkan adanya penolakan terhadap hipotesis 3, yaitu bahwa personil *EUC* yang lebih berpendidikan akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang berpendidikan lebih rendah, hal ini bisa jadi karena semakin tinggi pendidikan seseorang cenderung didalam melakukan sesuatu kearah yang lebih strategis tidak lagi teknis semata.

4. Kesimpulan hipotesis 4 mengenai pengalaman menggunakan komputer

Berdasarkan hasil perbandingan antara probabilitas dengan tingkat signifikansi atas variabel pengalaman, hasilnya menunjukkan dukungan terhadap hipotesis 4, yaitu bahwa personil *EUC* yang lebih berpengalaman akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang kurang berpengalaman. Hal ini sesuai dengan bidang komputer yang bersifat psikomotorik, sehingga semakin banyak berlatih atau pengalaman semakin trampil orang atau karyawan yang bersangkutan.

#### 5. Kesimpulan hipotesis 5

Berdasarkan hasil perbandingan antara probabilitas dengan tingkat signifikansi atas variabel *fear* (khawatir atau takut berkaitan dengan penggunaan komputer), hasilnya menunjukkan tidak adanya dukungan terhadap hipotesis 5, yaitu bahwa semakin takut personil *EUC* terhadap komputer, semakin rendah keahliannya terhadap *EUC*. Dengan demikian pihak manajemen tidak begitu perlu mempertimbangkan faktor ini mengingat hasil penelitian tersebut diatas.

#### 6. Kesimpulan hipotesis 6

Berdasarkan hasil perbandingan antara probabilitas dengan tingkat signifikansi atas variabel *anticipation* (senang dengan ide pembelajaran dan penggunaan komputer), hasilnya menunjukkan dukungan terhadap hipotesis 6, yaitu bahwa personil *EUC* yang memiliki tingkat keyakinan dan kesenangan yang relatif tinggi terhadap ide pembelajaran komputer, akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang memiliki keyakinan dan kesenangan yang lebih rendah. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa ketrampilan yang baik dapat diperoleh bilamana seseorang mempunyai keinginan dan kesenangan terhadap suatu bidang, tidak terkecuali bidang komputer.

#### 7. Kesimpulan hipotesis 7

Berdasarkan hasil hasil perbandingan antara probabilitas dengan tingkat signifikansi atas variabel *pessimism* (percaya bahwa komputer mendominasi dan mengendalikan manusia), hasilnya menunjukkan dukungan terhadap hipotesis 7, yaitu bahwa personil *EUC* yang mempunyai sikap pesimis lebih

rendah terhadap komputer akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang memiliki sikap pesimis yang lebih tinggi. Dengan hasil diatas, maka sikap pesimis terhadap komputer yang berlebihan ternyata memberi dampak buruk atas kemampuan seseorang didalam penguasaan komputer, hal ini bisa menjadi bahan pertimbangan manajemen dalam rekrutmen dan pelatihan karyawan yang berkaitan dengan komputer.

#### 8. Kesimpulan hipotesis 8

Berdasarkan hasil perbandingan antara probabilitas dengan tingkat signifikansi atas variabel *optimism* (percaya bahwa komputer sangat membantu dan bermanfaat), hasilnya menunjukkan dukungan terhadap hipotesis 8, yaitu bahwa personil *EUC* yang memiliki sikap optimis yang relatif tinggi terhadap komputer akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang memiliki sikap optimis yang relatif rendah. Dengan hasil tersebut terlihat bahwa sikap optimis yang dimiliki oleh seseorang berkaitan dengan komputer sangat berperan terhadap kemampuan orang yang bersangkutan terhadap penggunaan komputer itu sendiri dan hal ini bisa menjadi bahan pertimbangan manajemen dalam rangka pelatihan maupun rekrutmen karyawan..

#### 9. Kesimpulan hipotesis 9

Berdasarkan hasil perbandingan antara probabilitas dengan tingkat signifikansi atas variabel *intimidation* (percaya bahwa komputer menakutkan), hasilnya menunjukkan tidak adanya dukungan terhadap hipotesis 9, sehingga semakin takut terhadap komputer, maka seseorang akan mengalami hambatan didalam

mempelajari dan menguasai komputer dan hal ini sangat penting untuk menjadi bahan kajian pihak manajemen..

#### 10. Kesimpulan hipotesis 10

Berdasarkan hasil perbandingan antara probabilitas dengan tingkat signifikansi atas variabel *math anxiety* (takut dan khawatir terhadap matematika), hasilnya menunjukkan dukungan terhadap hipotesis 10, yaitu bahwa personil *EUC* dengan tingkat *math anxiety* yang relatif rendah akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* dengan tingkat *math anxiety* yang relatif tinggi, sehingga pihak manajemen sebaiknya mempertimbangkan hal ini dalam rangka pelatihan dan rekrutmen karyawan..

#### 11. Kesimpulan hipotesis 11

Berdasarkan hasil perbandingan antara probabilitas dengan tingkat signifikansi atas variabel kepercayaan pada diri sendiri, hasilnya menunjukkan dukungan terhadap hipotesis 11, yaitu bahwa personil *EUC* yang mempunyai tingkat kepercayaan diri yang tinggi juga akan memperlihatkan tingkat keahlian komputer yang lebih tinggi daripada personil *EUC* yang tingkat kepercayaan dirinya rendah, sehingga faktor ini bisa menjadi salah satu rujukan bagi pengelola bisnis ritel..

### 5.3. IMPLIKASI PADA TEORI-TEORI MANAJEMEN

Berdasarkan pada hasil analisis penelitian ini diharapkan akan memberi manfaat atau kontribusi tertentu terutama bagi teori-teori manajemen. Kontribusi penelitian ini berupa bukti empiris yang mengkonfirmasi dan mendukung hasil



penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa perbedaan individu terutama faktor demografi dan *personality* mempunyai pengaruh terhadap keahlian dalam *EUC*.

#### **5.4. IMPLIKASI PADA KEBIJAKAN MANAJEMEN**

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat terutama bagi para praktisi atau pengambil kebijakan manajemen yang berkaitan dengan:

##### **1. Rekrutmen karyawan**

Perusahaan yang akan mencari tenaga kerja pada dasarnya dituntut untuk bisa mencari tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, terutama mengenai kualifikasi tenaga kerja dengan pekerjaan yang nantinya akan dikerjakan. Dengan telah diketahuinya faktor-faktor demografi dan *personality* tenaga kerja dalam hal ini *EUC* diharapkan perusahaan akan memperoleh tenaga kerja dengan kualifikasi seperti yang diinginkan.

##### **2. Pelatihan**

Program pelatihan memegang peranan yang sangat penting untuk peningkatan ketrampilan tenaga kerja yang akan berlanjut ke peningkatan produktifitas, dengan diketahuinya faktor-faktor demografi dan *personality* terhadap *EUC* maka perusahaan dapat merancang materi dan metode pelatihan yang cocok dengan tenaga kerja yang bersangkutan, sehingga efektifitasnya dapat diperoleh secara optimal.

### 3. Kompensasi

Kompensasi merupakan hak bagi setiap karyawan, menurut Henry Simamora (1995) kompensasi bisa berbentuk finansial langsung (*direct financial compensation*) berupa gaji, upah, bonus dan komisi dan finansial tidak langsung (*indirect financial compensation*) berupa kepuasan yang diperoleh seseorang yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri, baik lingkungan psikologis atau fisik di mana orang tersebut bekerja. Dengan diketahuinya faktor demografi dan *personality* terhadap *EUC*, maka diharapkan perusahaan dapat memberikan 2 macam bentuk kompensasi sehingga karyawan dapat bekerja dengan tenang dan bekerja dengan kemampuan optimal.

### 4. Motivasi

Motivasi yang tinggi sangat diharapkan perusahaan atas karyawannya karena sangat erat dengan produktivitas, hal ini bisa diperoleh bilamana yang bersangkutan ditempatkan pada bidang yang sesuai dengan keahliannya, dengan diketahuinya faktor-faktor demografi dan *personality* terhadap *EUC* maka diharapkan perusahaan dapat menempatkan karyawan pada pekerjaan sesuai dengan keahliannya dan akhirnya yang bersangkutan dapat selalu bekerja dengan motivasi yang tinggi.

## 5.5. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini mempunyai keterbatasan atau kelemahan. Keterbatasan atau kelemahannya diantaranya adalah pada sampel yang digunakan, sampel penelitian ini bersifat homogen artinya kemampuan dalam menggunakan komputer setiap

responden hampir sama, hal ini dimungkinkan karena bidang pekerjaan responden yang relatif sama satu dengan yang lainnya, yaitu operator komputer.

Kelemahan yang lain dari penelitian ini adalah berkaitan dengan interpretasi responden terhadap pertanyaan-pertanyaan didalam kuesioner, sangat mungkin responden satu dengan yang lain mempunyai intrepretasi yang berbeda terhadap maksud pertanyaan yang diberikan, mengingat banyaknya pertanyaan yang diberikan.

## **5.6. AGENDA PENELITIAN MENDATANG**

Dengan melihat kelemahan dan keterbatasan dalam penelitian yang telah dilakukan diatas, maka untuk penelitian mendatang diharapkan responden yang dipilih mempunyai kemampuan atau tingkat keahlian dalam menggunakan komputer yang lebih bervariasi disamping itu juga perlu dilakukan penambahan variabel bebas yang diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saefuddin, 1997, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Jogjakarta
- Barney, 1991, "Firm Resources and Sustained Competitive Advantage", *Journal of Management Dalam Strategic Management In The Global Economy*.
- Compeau. D.R., and Higgins, C.A., 1995, "Computer Self –Effifacy Development Of A Measure And Initial Cost", Dalam Dandes Rifa dan M Gudono, 1999, "Pengaruh Faktor Demografi Dan Personality Terhadap Keahlian dalam End User Computing", *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 2, No. 1, Januari, 1999.
- Dalyono, 1999, "Pengaruh Teknologi Yang Diterapkan Pada Sistem Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Dan Perusahaan", *Majalah Ekonomi Dan Bisnis*, Vol XI No. 1-2 Juni 1999.
- Dandes Rifa dan M Gudono, 1999, "Pengaruh faktor demografy dan personality terhadap Keahlian dalam End User Computing", *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 2, No. 1, Januari, 1999.
- Davis, Gordon, B, Olson, Margrethe, H, 1987, "MIS, Conceptual Foundations, Structure, and Development", Dalam Eko Nugroho, 1996, "Peran Sistem Informasi Dalam menciptakan Keunggulan Bersaing", *Kelola*, No. 6/III/Mei 1996.
- Doll, W.J and Turkzadeh, G, 1989, "A Descrepancy model of EUC Involvement", Dalam Dandes Rifa dan M Gudono, 1999, "Pengaruh Faktor Demografi Dan Personality Terhadap Keahlian dalam End User Computing", *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 2, No. 1, Januari, 1999.

- Harrison, A.W, and Rainer, K.R, 1992, "The Influence of individual differences on skill in EUC", Dalam Dandes Rifa dan M Gudono, 1999, "Pengaruh Faktor Demografi Dan Personality Terhadap Keahlian Dalam End User Computing", *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 2, No. 1, Januari, 1999.
- Henry, Simamora, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bagian Penerbitan STIE YKPN, Jogjakarta.
- Igbaria, M., and Parasuraman. S., 1989, "A Path Analytic Study Of Individual Characteristicc, Computer Anxiety, And AttitudesToward Microcomputer", Dalam Dandes Rifa dan M Gudono, 1999, "Pengaruh Faktor Demografi Dan Personality Terhadap Keahlian Dalam End User Computing", *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 2, No. 1, Januari, 1999.
- McLeod, Raymond, Jr, (terjemahan Hendra Teguh), Sukardi, Hardi (Editor), 1996, *Sistem Informasi Manajemen*, PT. Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Mulyadi, 1998, *Total Quality Management, Prinsip Manajemen Kontemporer untuk Mengarungi Lingkungan Bisnis Global*, Aditya Media, Jogjakarta.
- Parker, C.s, 1989, "Managing Information System : Strategy and Action", Dalam Dandes Rifa dan M Gudono, 1999, "Pengaruh Faktor Demografi Dan Personality Terhadap Keahlian Dalam End User Computing", *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 2, No. 1, Januari, 1999.
- Purba, Rao, 1996, "Measuring Consumer Perceptions Through Factor Analysis", *The Asian Manager*, Feb-March.
- Rangkuti, Freddy, 1997, *Riset Pemasaran*, Gramedia, Jakarta.

- Singgih, Santosa, 2000, *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sumiyarto, 1998, "Kilas Balik Industri Ritel", *Usahawan*, No. 08, Th. XXVII Agustus 1998.
- Umar, Husein, 1996, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, PT. Raja Grafindo, Jakarta
- Usman, Thoyib, 1998, *Manajemen Perdagangan Eceran 1*, Penerbit Ekonesia, Jogjakarta.
- Winardi, 1989, *Ilmu Dan Seni Menjual (Salesmanship)*, Penerbit NOVA, Bandung.
- Zmud, R.W.,1979, "Individual Differences And MIS Success", Dalam Dandes Rifa dan M Gudono, 1999, "Pengaruh Faktor Demografi Dan Personality Terhadap Keahlian Dalam End User Computing", *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 2, No. 1, Januari, 1999.